



**UNIVERSIDADE DE ÉVORA**

**ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS**

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

**O Apoio Familiar e Social como Amortecedor das  
Vivências de *Burnout***

**Neuza Carina Pirralho Neves**

Orientação: Prof. Doutora Carla Santarém Semedo

**Mestrado em Psicologia**

Área de especialização: Psicologia do Trabalho e das Organizações

Dissertação

Évora, 2014



**Universidade de Évora**  
**Escola De Ciências Sociais**

**Mestrado em Psicologia**  
Especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações

**Dissertação:**  
***O Apoio Familiar e Social como Amortecedor das Vivências de  
Burnout***

Neuza Carina Pirralho Neves

**Orientador:**  
Prof. Doutora Carla Santarém Semedo

2014

Depois deste longo caminho gostaria de Agradecer:

Aos meus pais, pelo amor incondicional, pelo colo de todas as dores, pela força e coragem que transmitem e pela compreensão por muitos momentos de ausência em acontecimentos familiares importantes.

À minha irmã, com quem aprendi a partilhar e a ajudar o outro, de modo a tornar-me numa pessoa melhor, sendo que esta também se torna uma forma de Amor.

À minha avó materna pelo rigor, pela sua atenção, persistência e compreensão durante alturas de maior pressão, em que a mente não disponível continuava a não dar a atenção merecida.

À minha madrinha pelo interesse que sempre manifestou pelos meus estudos, e pela compreensão e tolerância pela minha ausência predominante.

Aos meus amigos pela enorme tolerância e compreensão pela minha ausência, mas também pela sua disponibilidade em me ajudar.

À Prof. Doutora Carla Semedo, pelo rigor e exigência e pela aprendizagem que a realização deste trabalho permitiu, bem como pela sua ajuda a chegar até a este momento: o finalizar desta minha etapa estudantil.

À Dra. Anabela Varela e à Dra. Elisabete Cartas, pela sua disponibilidade de participação neste estudo e, que, assim me ajudaram a alcançar este momento.

A todos aqueles que se cruzaram comigo, pois no conhecimento entre pessoas existe sempre uma partilha, e por isso fiquei, sem dúvida, com um pouquinho deles, como eles, muito possivelmente, ficaram com um pouquinho de mim, e assim me ajudaram a crescer.

Sem eles não teria sido possível chegar até aqui, reflectindo, crescendo e vivendo! Pois só com a ajuda de todos foi possível chegar ao final desta caminhada. Pois só com a ajuda de todos Sou a pessoa que sou, e cheguei até ao final de uma outra etapa da minha vida.

## **O apoio Familiar e Social como Amortecedor das Vivências de *Burnout***

### **RESUMO**

Este estudo pretende analisar a relação entre o *burnout*, as exigências laborais e o suporte social, no sentido de encontrar relações entre as várias variáveis que permitam verificar se são preditoras da vivência do *burnout*. Para este estudo foi utilizada uma amostra de indivíduos trabalhadores na Santa Casa da Misericórdia de Ponte de Sôr. Estes indivíduos ao trabalharem com indivíduos que muitas vezes se encontram fragilizados, encontram no seu trabalho diversas exigências que segundo a literatura podem levar ao *burnout*. Pretende-se assim verificar se o suporte familiar e de amigos, bem como o suporte de colegas podem predizer a entrada no estado de *burnout*.

Palavras Chave: *burnout*, suporte social, exigências laborais

## **The social and familiar support as a buffer of the experiences of *burnout***

### **ABSTRACT**

This study pretend to analyze the relation between *burnout*, work demands e social support, in the sense to find relationships between the variables that allow verify if are predictors to the *burnout* experience. For this study was collect for subjects worker participants in the Santa Casa of Misericórdia de Ponte de Sôr. Because this subjects work with people, who sometimes are fragile, they find in their work multiple demands that in literature are seen as conducted to *burnout*. It pretends verify if the social support, from family and friends and work colleagues can predict the beginning of *burnout* state.

Keywords: *burnout*, social support, work demands

## Índice:

Resumo	III
<i>Abstract</i>	III
Introdução	1
1. Enquadramento Teórico	3
1.1. <i>Burnout</i>	3
1.1.1. A origem do conceito	3
1.1.2. O Fenómeno de <i>Burnout</i>	5
1.1.3. Dimensões de <i>Burnout</i>	11
1.1.4. Antecedentes de <i>Burnout</i>	14
1.1.5. Modelos de <i>Burnout</i>	18
1.1.5.1. Modelo da Conservação de Recursos	19
1.1.5.2. Modelo de Recursos-Exigências Laborais	21
1.2. Suporte Social de Colegas e Familiar	23
1.2.1. Suporte Social de Colegas de Trabalho	23
1.2.2. Suporte Familiar	26
1.3. Sobrecarga de Trabalho	27
1.4. Hipóteses de Investigação	37
2. Método	39
2.1. Amostra e População	39
2.2. Instrumentos	45
2.2.1. <i>Burnout</i>	45
2.2.2. Sobrecarga de Trabalho	46
2.2.3. Apoio Social de Colegas de Trabalho	47
2.2.4. Suporte Familiar e de Amigos	48
2.3. Procedimento	49
3. Resultados	51
3.1. <i>Burnout</i>	51
3.2. Sobrecarga de Trabalho	51
3.3. Apoio Social de Familiares e Amigos	52
3.4. Apoio Social dos Colegas	53
3.5. Relação entre a Sobrecarga de Trabalho e o <i>Burnout</i>	55
3.6. Relação entre o Apoio Familiar e de Amigos e o <i>Burnout</i>	56
	58

3.7.	Relação entre o Apoio de Colegas e o <i>Burnout</i>	59
3.8.	Relação entre os níveis de <i>burnout</i> e ambos os apoios – qual o apoio que mais prediz o <i>burnout</i> ?	60
3.9.	Relação entre Exigências e as três dimensões do <i>Burnout</i>	60
4.	Discussão	63
5.	Conclusões	69
	Referências Bibliográficas	71
	Anexos	83

## **Introdução**

Inicialmente o *burnout* emergiu como um problema social e tendo a forma de preocupações pragmáticas e não de preocupações académicas, a sua abordagem incidia em descrições clínicas sobre o problema. Os primeiros artigos relativos à temática do *burnout* surgiram na década de 70 nos Estados Unidos (Freudenberger, 1974, 1975; Maslach, 1976 in Maslach & Schaufeli, 1993), sendo que estes forneceram uma descrição inicial do fenómeno designado de *burnout* e mostraram que este não era uma resposta comportamental desviante de algumas pessoas (Maslach & Schaufeli, 1993).

O *burnout* define-se, então, como uma resposta ao *stress* laboral crónico integrado por atitudes e sentimentos negativos para com os colegas de trabalho e também para com o seu próprio desempenho profissional assim como a situação de se encontrar emocionalmente exausto. Este tipo de resposta às condições de trabalho e ao próprio trabalho ocorre muitas vezes em profissionais de saúde e também em profissionais de organizações ligadas aos serviços (Frasquilho, 2005; Gil-Monte, 2001).

Do ponto de vista psicossocial, o fenómeno de *burnout* tem sido considerado como uma síndrome em que se observa uma baixa realização pessoal no trabalho, a exaustão emocional e a despersonalização (Frasquilho, 2005; Gil-Monte, 2001). Deste modo, a exaustão emocional refere-se a um esgotamento dos recursos emocionais, em que os trabalhadores sentem não conseguir dar mais de si mesmo a nível afetivo, ou seja, os trabalhadores sentem não ter mais energia para a realização do trabalho. A despersonalização refere-se ao desenvolvimento de atitudes negativas e comportamentos de cinismo para com as pessoas a quem se destina o seu trabalho. Por fim, a diminuição de realização refere-se a uma avaliação negativa do trabalho do indivíduo, que por este motivo fica crente de que os objetivos que previra não foram alcançados, o que se interliga com sentimentos de insuficiência e a uma falta de autoestima a nível profissional (Bakker, Le Blanc, & Schaufeli, 2005; Frasquilho, 2005; Halbesleben & Buckley, 2004; Gil-Monte, 2001; Montgomery, Panagopolou, & Benos, 2006).

Esta síndrome tem sido considerada um problema para a saúde, e por isso tem-se tornado importante encontrar fatores que possam servir como um amortecedor que permita aos indivíduos bloquear ou atrasar o início de um estado de *burnout*.

Tendo em conta que a origem do *burnout* se ancora num estado de *stress* crónico e duradouro no tempo, então este *stress* pode vir a dificultar a conciliação

entre as esferas familiar e profissional de um indivíduo. Juntamente com esta afirmação pode-se ainda acrescentar que as próprias características do trabalho do indivíduo contribuem, de diferentes formas, para uma possível exaustão emocional que muitas vezes leva ao *Burnout*. Neste sentido, pode-se considerar que o apoio e compreensão familiares, bem como de amigos e colegas de trabalho podem ser importantes quando o sujeito é alvo destas situações de *stress*, pois podem prevenir a mesma exaustão emocional e também a despersonalização (Mallmann, Palazzo, Carlotto & Aersts, 2009).

Também as exigências laborais podem ser significativas no desenvolvimento de *burnout*, uma vez que segundo Hobfoll e Freedy (1993), quando as exigências laborais se sobrepõem aos recursos adquiridos pelo trabalhador, o trabalhador encontra-se numa situação que pode dar origem ao *stress*, e se não for combatido, pode, por consequência dar origem ao *burnout* (Hobfoll & Freedy, 1993).

Deste modo, este trabalho surge da perceção da importância das relações familiares e sociais e do apoio provenientes destas ainda não serem frequentemente estudadas no contexto do *burnout* (Pines, 2005). Os profissionais de saúde, de segurança, entre outros, estão no topo das profissões que se podem considerar como sendo mais alvo de *stress* (Frasquilho, 2005). As exigências que caracterizam as funções de auxiliares de uma unidade de cuidados continuados, bem como de um lar de idosos, ao serem semelhantes a estas referidas acima, poderão ter consequências idênticas às que ocorrem nesses profissionais. Esta afirmação leva-nos hipoteticamente a julgar que o apoio familiar e social que estes profissionais podem receber pode estar na origem de um equilíbrio entre os fatores antecedentes de *stress* e o próprio *burnout*, que de certo modo se traduz numa latência deste último que acaba por não afetar de um modo mais profundo o indivíduo. Tendo ainda em conta as exigências das tarefas, também se pode hipoteticamente admitir que estas serão um fator relevante para o estado de *burnout*.

Deste modo este trabalho pretende encontrar uma ligação entre as diversas dimensões do *burnout* e o apoio social quer de familiares quer de amigos, e as exigências com que os trabalhadores se deparam no decorrer do seu trabalho. Surge na sequência da minha motivação pessoal e profissional de dar resposta à necessidade de suporte teórico para os fenómenos observados e vividos no desenvolver da minha atividade profissional.



## 1. Enquadramento Teórico

### 1.1. *Burnout*

#### 1.1.1. A origem do conceito

O fenómeno de *burnout* não pode ser considerado muito antigo, embora sejam muitos os estudos que até agora têm sido feitos sobre ele. Contudo, tem vindo a tornar-se popular no seio da investigação científica (Gil-Monte, 2005).

O termo *burnout* foi utilizado primeiramente no final dos anos sessenta e inícios dos anos setenta do século XX nos Estados Unidos da América (Schaufeli, 2003). Contudo, segundo Schaufeli (2003) nesta altura o conceito era utilizado enquanto metáfora que descrevia o processo de exaustão mental. Primeiramente verificada com advogados, trabalhadores sociais, psiquiatras, professores, agentes de liberdade condicional e conselheiros em hospitais psiquiátricos, a metáfora servia para apontar uma depleção gradual de energia e perda de motivação e comprometimento que estava muitas vezes associada a uma ampla variedade de outros sintomas físicos e mentais (Schaufeli, 2003).

A investigação deste fenómeno mundialmente aceite nos dias de hoje foi realizada quase em simultâneo por duas pessoas em ramos distintos (Schaufeli, 2003). Mais propriamente Herbert Freudenberger e Christina Maslach (Al-Turki, et al., 2010; Jiménez, Bustos, Matallana, & Miralles, 1997; Nandakumar & Kaliamoorthy, 2009; Schaufeli, 2003). Cada um deles representa um ponto de partida de uma abordagem particular do *burnout* desenvolvida em isolamento quase total da outra abordagem (Schaufeli, 2003).

Por um lado, Freudenberger (1974), psiquiatra praticante, abordou o fenómeno clinicamente (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Schaufeli W. B., 2003; Schaufeli & Buunk, 1996), considerando-o como uma perturbação mental que é principalmente causada por características pessoais, tais como conflitos intrapessoais, traços de personalidade ou cognições disfuncionais, e padrões de coping errados (Schaufeli, 2003). Segundo Nandakumar e Kaliamoorthy (2009), Freudenberger cunhou o termo '*burnout*' para se referir a respostas de *stress* exibidas em membros de equipas de clínicas. A ênfase desta abordagem é na observação clínica, diagnóstico, aconselhamento, tratamento individual, e reabilitação e levou a uma quantidade inumerável de livros "faça-você-mesmo" e, mais tarde, a websites (Schaufeli, 2003).

Por outro lado, Maslach, investigadora do ramo da Psicologia Social, abordou o fenómeno de *burnout* cientificamente considerando fatores organizacionais, sociais e interpessoais como causas-chave do *burnout* (Schaufeli, 2003). Esta foi a perspetiva

de *burnout* que mais apoio empírico recebeu e que atualmente domina a investigação nesta temática. Esta abordagem sumariava o fenómeno como a síndrome de exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal reduzida que ocorre entre indivíduos que trabalham (Maslach, 1982).

Embora os primeiros artigos relativos ao fenómeno tenham surgido pela mão de Freudenberger e de Maslach (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Nandakumar & Kaliamoorthy, 2009), o seu estudo pode ser dividido em duas fases distintas: a fase pioneira e a fase empírica (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

A fase pioneira deu ênfase à abordagem clínica (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Schaufeli, 2003). Esta fase caracteriza-se pelos primeiros artigos terem contribuído para o estudo do *burnout* ao nível descritivo. Nesta altura o *burnout* foi estudado não como resposta ao *stress* mas sim como uma transação relacional entre o indivíduo e o local de trabalho (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

A fase empírica, por sua vez, mudou completamente o que tinha sido feito durante a fase pioneira dando uma outra perspetiva de investigação ao fenómeno (Schaufeli, 2003). Nesta fase, mais ou menos no início dos anos 80, surgiram inventários autodescritivos, principalmente o Maslach *Burnout* Inventory (MBI), o que deu azo a mais investigações (Schaufeli, 2003). Em termos gerais, pode dizer-se que o MBI dominou o campo investigativo de tal modo que a definição que lhe está implícita relativa ao fenómeno de *burnout* foi a que foi comumente aceite (Schaufeli, 2003). Esta consistia na afirmação do “*burnout* como uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal reduzida, que pode ocorrer entre indivíduos que trabalham com pessoas de alguma forma” (Maslach, 1982).

O assunto do *burnout* profissional tem inevitavelmente atraído um grande interesse (Halbesleben & Buckley, 2004), devido ao seu impacto negativo nos trabalhadores enquanto forma de tensão relacionada com o trabalho, que surge como o resultado da acumulação significativa de *stress* relacionado com o trabalho (Halbesleben & Buckley, 2004). As investigações relativas ao *burnout* tiveram as suas raízes em ocupações de serviços e de cuidados de saúde (Nandakumar & Kaliamoorthy, 2009). Serviços estes que empregavam um grande número de trabalhadores na área de serviços humanos (Nandakumar & Kaliamoorthy, 2009). O estudo do *burnout* nestas áreas laborais iniciou-se devido à assunção de que o *stress* emocional destas ocupações pode muitas vezes conduzir a consequências excessivamente prejudiciais (Nandakumar & Kaliamoorthy, 2009). Assim, durante algum tempo, os estudos sobre esta temática convergiram numa ampla gama de

profissões que incluíram trabalhadores sociais, enfermeiros, professores, advogados, médicos, polícias e gestores de linha (Nandakumar & Kaliamoorthy, 2009). Ao longo dos anos, o *burnout* tem sido ligado ao absentismo, intenção de sair do trabalho, turnover, baixa produtividade e eficácia, insatisfação e a uma diminuição do comprometimento para com o trabalho (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Por fim, ao longo do tempo, a qualidade das investigações desta área melhoraram, tendo sido cada vez mais estudos conduzidos nesta área, o que levou também à complementação do conceito de *burnout* com a sua antítese positiva – o *engagement* (Schaufeli, 2003).

O fenómeno de *burnout* é hoje um conceito bem definido e objeto de aprofundada investigação científica, embora nem sempre tenha sido assim. Chegando a ser considerado psicologia pop (Maslach & Schaufeli, 1993), o fenómeno de *burnout* implica mudanças na saúde dos indivíduos e precisa de ser compreendido na sua total amplitude. Por isso, após se mencionar a sua história, é importante compreendê-lo na sua totalidade enquanto fenómeno.

### **1.1.2. O Fenómeno de *Burnout***

O *burnout* alcançou uma enorme magnitude, não propriamente porque algo tenha corrido mal mas sim devido às mudanças no local de trabalho bem como na natureza das tarefas e do próprio trabalho (Maslach & Leiter, 1997). A literatura académica e, cada vez mais, o discurso popular estão repletos de relatos desconcertantes relativos à exaustão laboral e à intensificação do trabalho (Watson, et al., 2003). Um termo muitas vezes utilizado relacionado com muitos destes problemas é o termo de “*burnout*”, uma condição historicamente associada à situação daqueles que são forçados a trabalhar demasiado, por demasiado tempo, ou que lidam intimamente, numa base quotidiana, com as aflições, problemas e as dificuldades dos outros (Maslach & Leiter, 1997). O *burnout* é um problema complicado e dispendioso que é conhecido por afetar profissionais em muitas profissões diferentes, incluindo enfermagem, trabalho social e ensino (Healy & Bramble, 2003).

No início da jornada do *burnout*, este fenómeno era considerado um distúrbio clínico (Nandakumar & Kaliamoorthy, 2009). Atualmente o fenómeno de *burnout* tem sido considerado um prolongamento de um estado de experiência de *stress* prolongado no tempo, que se torna por isso crónico. Assim, é aceite que este fenómeno seja considerado um estado de exaustão física, emocional e mental despertado nos indivíduos a partir de exigências do contexto laboral (Goddard,

O'Brien & Goddard, 2006; Maslach, 1982).

O *burnout* equivaleria à última fase da experiência contínua de *stress*, ou seja, a fase de exaustão e esgotamento de recursos psicológicos e fisiológicos consequentes que ocorrem quando um indivíduo falha continuamente na adaptação positiva ao *stress* crónico. Assim, pode-se dizer que o *burnout* seria o ponto final da resposta do indivíduo aos eventos *stressores*, sendo que o fenómeno se associa de modo significativo com implicações de saúde adversas para os sofredores (Cordes & Dougherty, 1993; Lee & Ashforth, 1996; Maslach & Goldberg, 1998). Embora o *burnout* seja muitas vezes conceptualizado no reino do *stress*, é importante apontar que o *stress* laboral sozinho não dita a presença ou causa de *burnout*. Um alto nível de *stress* não leva necessariamente ao *burnout*, uma vez que o *stress* laboral pode também significar que o trabalho do indivíduo é importante, estando por essa razão também ligado a um baixo nível de *burnout* (Pines & Keinan, 2005). Contudo, embora o *stress* seja necessário para mobilizar os indivíduos de modo a impulsioná-los para alcançar os objetivos necessários, torna-se prejudicial para a saúde, quando experienciado em excesso (Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konopaske, 2006). O fenómeno de *burnout* tem sido, por isso, considerado como um tipo específico de *stress* ocupacional crónico (*distress*) entre os profissionais como o resultado à exposição prolongada a exigências laborais e da carga emocional, e é definido como um estado de sentimentos de ineficácia, exaustão e distanciamento do trabalho e das pessoas (Maslach, 1982).

Tendo em conta o limite ténuo entre *burnout* e *stress*, têm existido bastantes discussões académicas relativamente à sua delimitação (Lorenz, Benatti, & Sabino, 2010). Enquanto o *stress* pode ser apresentado em termos de aspetos quer positivos quer negativos (tanto pode ser *distress* como *eustress*) (Ogden, 2004), o *burnout* é apenas caracterizado por características negativas (*distress*) (Lee et al., 2011). Assim, o *burnout* distingue-se do *stress* pelo facto de que o *stress* consiste em sintomas relativamente suaves que causam um funcionamento profissional parcialmente prejudicial (Van der Klink & Van Dijk, 2003 in Lee et al., 2011) enquanto o *burnout* se torna bastante prejudicial por alterar o indivíduo, o seu desempenho e a sua atitude .

Existem diversas definições de *burnout* na literatura (Al-Turki, et al., 2010; Goddard, O'Brien & Goddard, 2006). Contudo a mais aceite é a de Maslach que nos indica que o *burnout* é “uma síndrome tridimensional de exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal que ocorre em indivíduos que trabalham em profissões de ajuda” (Maslach, 1982).

Uma outra definição de *burnout* considera o *burnout* como o índice de discrepância entre o que o ser humano é e o que o ser humano tem de fazer (Maslach & Leiter, 1997). Esta definição leva-nos para a noção de que é provável que o fenómeno de *burnout* ocorra quando existe uma incompatibilidade entre a natureza do trabalho e a natureza do indivíduo que desempenha o trabalho (Maslach & Leiter, 1997). Esta definição remete-nos para a dimensão de exaustão emocional, que é uma das características mais importantes do *burnout* sendo um fator de origem para uma das três dimensões de *burnout*, consistindo no esgotamento de fontes emocionais do indivíduo, e numa diminuição de energia (Bakker, Emmerik & Euwema, 2006; Balbay, Işikhan, Balbay, Annakkaya & Arbak, 2011) Ou seja, a exaustão emocional define-se como sendo um alargamento e drenagem da capacidade física e emocional do sujeito, e é frequentemente considerada o cunho do *burnout* (Maslach & Leiter, 1997; Maslach & Leiter, 2008). Aqueles que chegam a este ponto sentem ainda que não são capazes de dar mais de si ao nível profissional (Bui, Hodge, Shackelford, & Acsell, 2011). Uma outra dimensão é a despersonalização ou cinismo que consiste em atitudes negativas, frívolas e de cinismo no contexto de trabalho do indivíduo para com as pessoas que o rodeiam (Maslach & Leiter, 1997). Quando isto ocorre os trabalhadores são consumidos por sentimentos de apatia e tendem a tornar-se insensíveis a todo o ambiente laboral (Bui, Hodge, Shackelford, & Acsell, 2011). A última dimensão do *burnout*, denominada de baixa realização pessoal consiste na tendência do indivíduo se avaliar a si próprio de modo adverso e negativo, considerando-se a si próprio como inadequado para o trabalho que se encontra a realizar (Maslach & Leiter, 2008). Ou seja, refere-se à crença do indivíduo, de que já não é eficaz no cumprimento do seu trabalho e das suas responsabilidades laborais (Bakker, Emmerik, & Euwema, 2006). Deste modo, indivíduos que sofrem de *burnout* caracterizam-se por sentimentos de fadiga, comportam-se indiferentemente para com o seu trabalho e os outros que englobam o seu trabalho, e acreditam que o seu desempenho sofreu um declínio (Bakker, Emmerik, & Euwema, 2006).

Atualmente o fenómeno de *burnout* é considerado um extremo de um *continuum* de três dimensões que envolvem fatores como energia, envolvimento e eficácia (Nandakumar & Kaliamoorthy, 2009). Deste modo o *burnout* resultaria em relações negativas e improdutivas com o trabalho para o indivíduo e para a organização (Nandakumar & Kaliamoorthy, 2009). Num outro extremo, os indivíduos deixam de acreditar na capacidade das suas ações para fazerem a diferença e consequentemente deixam de tentar (Nandakumar & Kaliamoorthy, 2009). Pode-se

admitir então, que o que caracteriza o *burnout* é uma rutura, interna do sujeito, com a ética do trabalho (Falzon & Sauvagnac, 2009).

Inicialmente pensava-se que a síndrome de *burnout* seria comum em profissionais de funções que requeriam o lidar com os outros (Maslach, 1982), sendo por isso comum por exemplo em médicos e enfermeiros (Ramirez, Graham, Richards, Cull & Gregory, 1996; Lu, While & Barriball, 2005). Ou seja, o *burnout* seria um tipo específico de reação ao *stress* ocupacional entre profissionais de serviços humanos, como resultado de relações carregadas de emoções e exigências entre os prestadores do serviço e os seus clientes/pacientes (Maslach & Schaufeli, 1993). No entanto, atualmente, o *burnout* pode ser considerado uma reação de *stress* relacionada com o trabalho, que pode ser encontrada entre trabalhadores de várias áreas (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001).

A maior parte das investigações que tem sido feitas relativamente ao *burnout* laboral têm-se focado predominantemente na identificação de indicadores precoces e de fatores de risco (Bui, Hodge, Shackelford, & Acsell, 2011). Entre os determinantes-chave do *burnout* encontram-se o ambiente de trabalho, variáveis demográficas e tipos de personalidade (Bui, Hodge, Shackelford, & Acsell, 2011). Consistentemente com estas descobertas, pode-se afirmar que o ambiente laboral é o fator de maior influência do *burnout* (Maslach & Leiter, 2008). Os seis elementos do ambiente laboral incluem a **sobrecarga de trabalho, o controlo individual, as recompensas, o sentimento de comunidade, a justiça e os valores** (Maslach & Leiter, 2008). Como comumente conhecido, a **sobrecarga de trabalho** contribui para a exaustão emocional através do esgotamento das capacidades do indivíduo em atender às exigências laborais (Maslach & Leiter, 2008). Do mesmo modo, o **controlo** pessoal no local de trabalho relaciona-se com a presença de ambiguidade de papéis e conflitos, tomando um papel fundamental no desenvolvimento do *burnout* (Maslach & Leiter, 2008). A suscetibilidade ao *burnout* encontra-se ainda associada a uma **compensação financeira** ou a um reconhecimento institucional inadequado uma vez que desvaloriza o trabalho e deixa pouco espaço para uma realização intrínseca e para o orgulho (Maslach & Leiter, 2008). Para além disso, em termos de **comunidade**, o *burnout* é mais provável dentro de um ambiente laboral negativo em que o suporte emocional dos supervisores, colegas e dos membros da família é escasso (Maslach & Leiter, 2008). Em termos de **justiça**, os trabalhadores são menos vulneráveis ao *burnout* e encontram-se mais abertos a mudanças quando percebem equidade, justiça e apoio dos supervisores (Maslach & Leiter, 2008). Aqueles que recebem apoio

dos supervisores tendem assim a demonstrar uma menor tendência para o *burnout* (Maslach & Leiter, 2008). Por último, há que referir que uma congruência de valores organizacionais e pessoais encontra-se mais fortemente ligada à eficácia profissional e assim, a um menor nível de *burnout* (Bui, Hodge, Shackelford, & Acsell, 2011). De acordo com Maslach e Leiter (2008), os “valores são ideais e motivações que atraem originalmente as pessoas para o seu trabalho, sendo deste modo uma ligação entre o trabalhador e o local de trabalho, que vai para além da troca utilitária de tempo por dinheiro ou progresso”.

Uma outra perspetiva do que influencia o *burnout* são as exigências laborais. Todos os dias os indivíduos são expostos a várias exigências laborais. As exigências laborais, quer sejam dificuldades administrativas, conflitos emocionais, sobrecarga de papéis, requerem um sustentado esforço físico e psicológico, o que tem custos físicos e psicológicos significativos (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). A presença de exigências laborais tem sido ligada a um aumento do *burnout* laboral e do absentismo, e a uma diminuição do desempenho (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Felizmente, o ambiente laboral fornece também vários recursos de trabalho individuais, tais como a autonomia no trabalho, um clima de ambiente laboral positivo, e o apoio dos colegas (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Estes recursos reduzem as exigências laborais e os seus custos psicológicos e físicos (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Em termos de resultados relativos à segurança, estes recursos podem conter as exigências laborais e motivar os trabalhadores incluindo a autonomia, conhecimento de segurança e ambiente apoiante (Nahrgang, Morgeson & Hofmann, 2011).

Alguns sintomas do *burnout* incluem a apatia, sentimentos de desespero, rápida exaustão, desapontamento, melancolia, esquecimento, irritabilidade, experiência do trabalho como pesado (Lansen, 1996 in Pross, 2006). Algumas investigações anteriores demonstraram que o *burnout* pode levar ainda a um menor comprometimento, a um elevado turnover, absentismo, produtividade e eficácia reduzida (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

De acordo com a revisão literária realizada por Bakker, Le Blanc e Schaufeli (2005), algumas investigações etiológicas demonstraram que a síndrome pode manifestar-se em sintomas sociais mas também em sintomas comportamentais, o que significa que os sintomas do *burnout* podem ser identificados pelos outros. Consequentemente, alguns investigadores apontaram a ideia de que o *burnout* poderia ser contagioso (Bakker, Le Blanc & Schaufeli, 2005).

Em termos de consequências ao *burnout*, existem três tipos de possíveis consequências do *burnout* que têm sido estudadas: problemas de saúde, atitudes negativas relacionadas com o trabalho, e comportamentos organizacionais comprometidos (Schaufeli, 2003). Algumas consequências do *burnout* na saúde física e mental dos indivíduos têm sido ligadas a um aumento nos níveis de depressão (Montgomery, Panagopolou & Benos, 2006), queixas psicossomáticas, abusos de substâncias (Bui, Hodge, Shackelford & Acell, 2011; Montgomery, Panagopolou & Benos, 2006), faltas por doença (Montgomery, Panagopolou & Benos, 2006), ansiedade, frustração, hostilidade, medo (Yang, 2004), distúrbios gastrointestinais (Burke & Deszca, 1986; Lee & Ashforth, 1993, in Lee et al., 2011) insónia (Bui, Hodge, Shackelford & Acell, 2011; Lee et al., 2011), fadiga, distúrbios alimentares, instabilidade emocional, conflitos interpessoais (Bui, Hodge, Shackelford & Acell, 2011). Relativamente a atitudes negativas para com o trabalho, o *burnout* relaciona-se essencialmente com a insatisfação laboral, intenção de desistir e comprometimento laboral pobre (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). A insatisfação laboral é uma das maiores consequências do *burnout*, sendo que a organização e os seus membros são responsáveis por esta consequência (Nandakumar & Kaliamoorthy, 2009). A insatisfação laboral surge devido à falta de informação partilhada, às mudanças contínuas nos processos e métodos de trabalho, no sistema ineficiente de recolha e análise profissional e de informações de negócios, o progresso no alcance das metas para o desenvolvimento do *self*, etc. (Nandakumar & Kaliamoorthy, 2009). Quanto a comportamentos organizacionais comprometidos, o *burnout* encontra-se relacionado com comportamentos organizacionais prejudiciais como o absentéismo, desempenho pobre e turnover bem como atritos com os colegas de trabalho e superiores bem como com clientes/pacientes (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

O instrumento mais amplamente utilizado para mensuração do *Burnout* é o Maslach *Burnout Inventory* (MBI) (Balbay et al., 2011; Bui et al., 2011; Demerouti et al., 2000; Demerouti et al., 2001; Keijsers, Schaufeli, Le Blanc, Zwerts & Mirada, 1995; Lee et al., 2011; Vlădut & Kállay, 2011). Este instrumento de autoavaliação desenvolvido por Maslach é o único que mensura as três dimensões do *burnout*, sendo que cada uma delas é considerada uma componente do fenómeno do *burnout* (1. exaustão emocional, 2. a despersonalização, e 3. a realização pessoal) (Bui et al., 2011; Demerouti et al., 2000; Lee et al., 2010; Vlădut & Kállay, 2011), e incluía um total de 22 itens com uma escala de resposta de Likert que variava do 0 (nunca) até ao 6 (todos os dias) (Bui, Hodge, Shackelford & Acell, 2011; Vlădut & Kállay, 2011).



Assim, altos níveis de exaustão emocional e despersonalização e um reduzido sentimento de realização pessoal são indicativos do *burnout* (Bui et al., 2011; Vlăduț & Kállay, 2011). O MBI original foi construído para ser utilizado em populações de serviços humanos (Demerouti et al., 2001). Mais tarde Schaufeli, Leiter, Maslach e Jackson (1996 in Demerouti et al., 2001) desenvolveram o Maslach *Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS), que inclui as mesmas três dimensões do *burnout* mas de modo mais genérico. Estas subescalas no MBI-GS claramente igualizam as do MBI. Contudo, o MBI-GS inclui itens diferentes que se referem a aspetos mais gerais, e não-sociais do trabalho (Demerouti et al., 2001).

Até agora, a conceptualização que mencionámos do *burnout* consistia na noção tripartida introduzida por Maslach. Contudo, atualmente alguns autores começam a questionar-se quanto à existência destas três dimensões, resultado de inúmeros estudos que têm levado a cabo. Assim sendo e partindo da conceptualização de Maslach, iremos de seguida proceder a uma revisão de literatura relativa às várias dimensões e a alguns estudos que as colocam em causa.

### **1.1.3. Dimensões de *Burnout***

Até agora, temos considerado as dimensões de *burnout* numa conceptualização tridimensional. Contudo, mais recentemente esta conceptualização tridimensional tem sido alterada em ambientes conceptuais (Schaufeli & Van Dierendonck, 1993). Segundo Shirom (1989, in Demerouti et al., 2000), as duas dimensões primordiais do *burnout* seriam a Exaustão Emocional e a Despersonalização, sendo consideradas o núcleo de sintomas do *burnout*. A terceira dimensão não sendo considerada tão importante como as outras, é muitas vezes estudada como algo posterior (Demerouti et al., 2000). Por outro lado, segundo os resultados obtidos por Schaufeli et al., (1993), seria possível pensar-se que a exaustão emocional seria o núcleo de sintomas do *burnout*, enquanto a despersonalização e a redução de realização pessoal seriam variáveis adicionais de acompanhamento, uma vez que concluíram que a exaustão emocional era a dimensão do *burnout* dominante, e que se relacionava mais fortemente e consistentemente com os fatores de *stress* ocupacional variados e medidas de resultados como a sobrecarga de trabalho, problemas de papéis, absentismo e turnover. Conceptualizações precoces do *burnout* sugerem que a despersonalização é um modo de lidar com exigências emocionais do trabalho (Maslach, 1982). Recentemente, Leiter (1993) encontrou evidências empíricas para o ‘processo desenvolvimental do modelo de *burnout*’ entre profissionais

de serviços humanos. Este modelo assume que os fatores de *stress* do trabalho (por exemplo, sobrecarga de trabalho e problemas interpessoais) levam à exaustão emocional, que por seu turno leva à despersonalização, sugerindo até que os indivíduos têm tendência a ganhar um distanciamento emocional de modo a lidar com os seus sentimentos de exaustão. Neste modelo, contudo, a redução de realização pessoal não se encontra relacionada diretamente com as duas outras dimensões do *burnout*. Em vez disso, esta dimensão desenvolve-se paralelamente com a exaustão emocional e a despersonalização, sendo considerada também uma forma de coping (Leiter, 1993).

Segundo Houkes et al., (2011) existem teoricamente três modelos predominantes que descrevem este processo: o modelo faseado de Golembiewski, Munzenrider e Stevenson (1986 in Houkes et al., 2011), o modelo de processo de Leiter e Maslach (1988) e o modelo de Lee e Ashforth (1993). Golembiewski e colegas arguíram que o processo de despersonalização é experienciado em primeiro lugar, uma vez que nos ambientes laborais de serviços é necessário algum afastamento (in Houkes, Winants, Twellaar & Verdonk, 2011). Assim, em determinada altura, o afastamento tornar-se-ia despersonalização comprometendo o desempenho e provocando alguma tensão emocional (Houkes, Winants, Twellaar & Verdonk, 2011). Contrastadamente, Leiter e Maslach (1988) afirmaram que a exaustão emocional é a primeira dimensão do *burnout* a ser desenvolvida pelos sujeitos. Estes autores consideraram o *burnout* uma resposta crónica ao *stress* laboral. Exigências laborais altas despoletam uma exaustão emocional, que por seu lado leva a uma despersonalização enquanto tentativa de lidar com os *stressores*. Quando estes sentimentos de despersonalização persistem, o alcance de metas laborais pode ser prejudicado e sentimentos de baixa realização pessoal podem ser desenvolvidos (Leiter & Maslach, 1988; Maslach, 1982). Lee e Ashforth (1993), por seu turno, propuseram uma variação sobre os dois modelos mencionados em cima, baseada na sua tentativa de comparar os dois modelos. Tal como Leiter e Maslach, eles consideraram que a despersonalização se desenvolve a partir da exaustão emocional (Lee & Ashforth, 1993). Contudo, eles propuseram que a baixa realização pessoal se desenvolve de modo independente da despersonalização. De facto eles afirmaram que a baixa realização pessoal é evocada diretamente da exaustão emocional (Lee & Ashforth, 1996 in Houkes et al., 2011).

Posteriormente, Taris et al., (2005) analisaram a literatura tendo em vista as relações causais entre as três dimensões do *burnout*. Uma vez que não encontraram

muitos estudos que encaixassem no que pretendiam, resolveram efetuar dois estudos por si mesmos. Nestes estudos, Taris et al., (2005) encontraram evidências de que quer o modelo de Leiter e Maslach quer o modelo de Lee e Ashforth se encaixavam nos dados obtidos. Em contrapartida o modelo de Golembiewski não se encaixava tão facilmente. Acabaram, assim, por concluir que os altos níveis de exaustão emocional desencadeiam a despersonalização, e que por consequência, altos níveis de despersonalização despoletam sentimentos de baixa realização pessoal. Por outro lado, a exaustão emocional nos estudos não se encontrou relacionada com a baixa realização pessoal Taris et al., (2005).

Em suma, podemos primeiramente admitir que a síndrome de *burnout* tem carácter psicológico e surge de uma ação prolongada no tempo de agentes de *stress* sobre o indivíduo no seu ambiente laboral. Embora inicialmente tanto a sua definição como o seu estudo tenham sido limitados a profissões relativas a atividades que implicavam lidar com outras pessoas, atualmente é aceite que em qualquer contexto laboral pode ser propício ao desenvolvimento num trabalhador do estado de *burnout*. Tendo em conta o que caracteriza o fenómeno, podemos considera-lo multidimensional sendo constituído pelas dimensões exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal diminuída. O estado de *burnout* ocorreria portanto no final da ocorrência deste processo contínuo que acarreta a ocorrência das três dimensões. Contudo, alguns autores têm vindo a pôr em causa a tridimensionalidade do fenómeno de *burnout*. Enquanto alguns afirmam que o estado de *burnout* caracteriza-se somente pela exaustão emocional, sendo que as restantes dimensões seriam apenas variáveis do processo de *burnout*, outros afirmam que o *burnout* caracteriza-se tanto pela exaustão emocional como pela despersonalização. Nesta última perspetiva a realização pessoal reduzida seria apenas uma variável de acompanhamento das restantes dimensões. Contudo, estas divergências de opiniões são justificáveis por alguns estudos. No estudo presente iremos considerar a existência das três dimensões inerentes à abordagem de Maslach, tal como preconizado no Maslach *Burnout* Inventory (MBI), e também porque consideramos que as evidências demonstradas nos estudos enumerados anteriormente não são suficientes para descartar qualquer uma das dimensões do *burnout* da abordagem de Maslach. Pelo contrário, a contribuição de Leiter (1993) faz-nos pensar que é muito importante manter as três dimensões.

Revisto o conceito histórico e conceptualmente, importa agora analisar alguns fatores que parecem anteceder o seu aparecimento. É este o aspeto que iremos de

seguida abordar.

#### 1.1.4. Antecedentes de *Burnout*

Vários estudos têm sido desenvolvidos com vista a standardizar os antecedentes do *burnout*. Contudo os resultados nem sempre manifestam as mesmas respostas como seria desejável.

Na literatura encontramos uma distinção entre duas categorias principais que se correlacionam significativamente com algumas ou mesmo com as três dimensões do *burnout*: características organizacionais e do trabalho e características biográficas ou individuais (Cordes & Dougherty, 1993; Moore, 2000).

Dentro das características organizacionais, alguns dos fatores que têm sido debatidos como sendo antecedentes de *burnout* são: a sobrecarga de trabalho, a recompensação, a justiça, o sentido de comunidade, os valores (Vlăduț & Kállay, 2011), o controlo (Lee, Lim, Yang & Lee, 2011; Vlăduț & Kállay, 2011), o suporte social (Lee, Lim, Yang, & Lee, 2011) e as exigências laborais (Montgomery, Panagopolou & Benos, 2006).

A **sobrecarga de trabalho** tem sido definida como uma situação em que as exigências de trabalho excedem as capacidades humanas individuais (Schaufeli & Enzmann, 1998 in Vlăduț & Kállay, 2011), e tem sido considerada um fator explicativo do fenómeno de *burnout* (Keijsers, Schaufeli, Le Blanc, Zwerts & Mirada, 1995). De um modo individual, a sobrecarga de trabalho significa tempo e energia (Maslach & Leiter, 1997), assim quando os indivíduos sentem que os seus recursos estão ameaçados, as suas condições físicas e psicológicas mudam um pouco. A sobrecarga de trabalho implica que o indivíduo, num determinado período de tempo, enfrente muitos problemas e não os consiga resolver a todos, ou seja, sinta uma sobrecarga de papéis. Esta sobrecarga afeta não somente a saúde da pessoa mas também a qualidade do trabalho desenvolvido (Kirmeyer & Dougherty, 1988). De modo mais específico a sobrecarga afeta a satisfação laboral (mais propriamente causa insatisfação), a tensão no trabalho (Beehr, Walsh & Taber, 1979), bem como a qualidade do trabalho (menor qualidade) (Kirmeyer & Dougherty, 1988).

O **controlo** tem sido relacionado com o *burnout* na medida em que quando um indivíduo sente que controla o seu trabalho, as suas ações são mais livres e mais facilmente escolhidas, o que pode levar a uma maior satisfação laboral, e comprometimento e à eficácia. Por outro lado, os indivíduos que sentem que não controlam o seu trabalho são mais vulneráveis ao *burnout* (Maslach & Leiter, 1997).

Deste modo, o controlo percebido diminui o nível de *stress*, aumenta a autoestima e melhora o desempenho e a eficácia profissional em termos de perspetivas positivas no trabalho (Greenglass et al., 1997).

A **recompensação** refere-se à mensuração da medida em que as recompensas – monetárias, sociais e intrínsecas – são consistentes com as expectativas. Alguns estudos demonstram que a falta de reconhecimento dos outros pode desvalorizar tanto os trabalhadores como o próprio trabalho, conduzindo a sentimentos de ineficácia (Cordes & Dougherty, 1993). Deste modo, a existência de recompensas extrínsecas e intrínsecas (tais como o orgulho em fazer algo importante) pode definir um fluxo de trabalho que suporta tanto o bem-estar psicológico como a saúde física (Maslach & Leiter, 1997). Sem nenhum tipo de recompensa, os indivíduos tornam-se vulneráveis ao *burnout*, e ainda mais quando o esforço investido é maior do que as recompensas recebidas (Pillay, Goddard & Wilss, 2005).

A **justiça** define o nível de respeito mútuo entre os trabalhadores, a justiça nas decisões e as confirmações da autoestima das pessoas (Maslach & Goldberg 1998). Quando Maslach e Leiter (1997) sumarizaram as fontes de *burnout*, consideraram a falta de justiça com uma das mais importantes. Quando um ambiente laboral mostra transparência e respeito por todos, então é considerado justo. Este sentimento de justiça é um dos mais importantes fatores de invocação de dedicação individual e devoção no local de trabalho. Por outro lado, quando os indivíduos percecionam injustiça no seu local de trabalho, eles demonstram uma baixa motivação e comprometimento para com o seu trabalho (Yang, 2004). Segundo alguns estudos enumerados em Vlădut e Kállay (2011), uma desigualdade entre esforço e recompensa relaciona-se com vários problemas de saúde (tais como depressão, distúrbios do sono, diabetes, doenças cardiovasculares).

O **sentimento de comunidade**, cujo aspeto central é o respeito mútuo, representa-se através da qualidade das interações sociais no trabalho, incluindo aspetos de suporte mútuo, conflito, fechamento e capacidade de trabalhar em equipa (Maslach & Leiter, 2008). De modo geral, o sentimento de comunidade pode agir como um amortecedor do *burnout* através da autoeficácia (Tschannen-Moran & Woolfolk Hoy, 2007).

Os **valores** são considerados fatores que se encontram no centro das relações dos indivíduos com o seu trabalho. Muitos aspetos relativos aos valores vão para além dos valores ou recompensas financeiros, levando em consideração o acionador das metas cognitivas-emocionais e as expectativas vinculadas no trabalho (Maslach &

Leiter, 2008). Deste modo, a sincronização das expectativas individuais e organizacionais parece estar associada com um menor nível de *stress* e de *burnout*, estando associada a níveis mais elevados de *engagement* (Vlăduț & Kállay, 2011).

O **suporte social** é considerado um dos fatores ambientais que explicam o fenómeno de *burnout* (Healy & Bramble, 2003; Keijsers, Schaufeli, Le Blanc, Zwerts & Mirada, 1995). É importante desde já mencionar que na literatura para este constructo são utilizadas duas nomenclaturas: suporte social e apoio social, que utilizaremos ao longo do trabalho. O apoio ou suporte social é normalmente definido como a existência ou a disponibilidade de pessoas em que um indivíduo pode confiar, pessoas que deixam o indivíduo saber que se preocupam com ele, o valorizam e gostam dele (Sarason et al., 1983). O suporte social tem ainda sido identificado como um recurso que possibilita aos indivíduos lidar com o *stress* (Russell et al., 1987), e por isso tem sido muitas vezes considerado um mecanismo preventivo e um remédio do *burnout* (Cherniss, 1980). O apoio dos colegas, por exemplo, parece reduzir a despersonalização, enquanto promove um sentimento de realização pessoal, enquanto o apoio do supervisor tem diferentes efeitos como o de promover um sentimento de realização pessoal (Leiter, 1991).

As **exigências laborais** têm sido identificadas com um antecedente importante do *burnout* (Healy & Bramble, 2003; Montgomery, Panagopolou & Benos, 2006). Para além disso a sobrecarga laboral e a pressão temporal explicam alguma variação do *burnout*, especialmente relativo à exaustão emocional (Lee & Ashforth, 1993). Freudenberger chamou ao *burnout* a doença do “sobrecomprometimento”, sugerindo que os trabalhadores com *burnout* sofriam de um desequilíbrio entre o seu trabalho e a sua vida privada (Montgomery, Panagopolou & Benos, 2006). Maslach (1982) prestou atenção à transição entre o trabalho e casa introduzindo a noção de “descompressão”. Maslach (1982) arguiu que os indivíduos que trabalham em ambientes exigentes e emocionais necessitam de “descomprimir” antes de ingressarem novamente na sua vida privada.

De acordo com Demerouti, 2001, as exigências laborais referem-se ao grau em que o ambiente de trabalho contém estímulos que requerem algum tipo de esforço. Tal esforço aditivo pode resultar em atividades comportamentais, emocionais e cognitivas adicionais. Algumas exigências laborais têm sido identificadas em investigações focadas em exigências quantitativas tais como a sobrecarga de trabalho (Montgomery, Panagopolou & Benos, 2006).

Relativamente à sua relação com o *burnout*, têm sido encontradas evidências

de que as exigências laborais, principalmente quando detêm um carácter emocional, são um forte preditor tanto da exaustão emocional como da despersonalização (Montgomery, Panagopolou & Benos, 2006). Para além disso, as exigências de trabalho em termos quantitativos são preditivas da exaustão emocional (Montgomery, Panagopolou & Benos, 2006).

Alguns outros antecedentes estudados na literatura são o conflito de papéis, ambiente laboral *stressante*, ausência de feedback e estimulação laboral, conflitos laborais, falta de suporte organizacional, falta de autonomia, ausência de crescimento profissional, suporte de colegas, ausência de controlo e ausência de segurança laboral (Cherniss, 1980). Existem ainda evidências de que o trabalho emocional pode ser um antecedente do *burnout* (Schaufeli & Enzmann, 1998 in Healy & Bramble, 2003).

Relativamente às **características individuais** que se correlacionam com o *burnout*, os resultados das investigações não têm sido conclusivos, uma vez que a literatura não tem sido consistente nas investigações dos fatores demográficos correlacionados com o *burnout*, e por isso os resultados são por vezes contraditórios (Vlăduț & Kállay, 2011). As áreas mais debatidas nesta área são: a idade, diferenças de género, estado civil, características da personalidade, a autoeficácia e o suporte social (Cherniss, 1980). Uma das razões que podem permitir esta divergência de resultados prende-se com o facto de que as características biográficas dos trabalhadores muitas vezes possuem interações complexas com a sua experiência de *burnout* (Healy & Bramble, 2003). Segundo Cherniss (1980) a experiência prévia, a educação obtida, idade e o género são fatores pessoais que parecem influenciar a vulnerabilidade do indivíduo ao *burnout*.

Apesar da clarificação de efeitos dos fatores antecedentes nos sintomas de *burnout* ser importante, a literatura prévia descreveu que os fatores antecedentes têm um efeito suspeito nos sintomas de *burnout*. Alguns estudos (Toppinen-Tanner, Kalimo & Mutanen, 2002) evidenciaram correlações significativas entre variáveis de *stress* ocupacional tais como a ambiguidade de papéis e os sintomas de *burnout*. Contudo, outros (Jackson, Turner & Brief, 1987; Leiter, 1991) descreveram que as variáveis de *stress* ocupacional não têm uma correlação significativa com algumas dimensões do *burnout* tais como a despersonalização e a falta de realização pessoal. Para além disso, as magnitudes descritas das relações entre os fatores antecedentes e os sintomas de *burnout* variam amplamente (Lee, Lim, Yang & Lee, 2011). A teoria de *burnout* da conservação de recursos (Hobfoll, 1989) propõe que o *burnout* ocorre quando os recursos disponíveis se encontram demasiado limitados para ir ao encontro

com as exigências do trabalho. Segundo esta abordagem as exigências são consideradas condições de trabalho que evocam potencialmente reações de *stress*, quando são em maioria e esmagam os limites e capacidades dos profissionais (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2000). Enquanto os Recursos Laborais são considerados condições de trabalho que evocam reações de *stress* potenciais entre os profissionais de saúde quando eles são escassos ou insuficientes, os indivíduos procuram afastar-se das situações de *stress* (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2000). Exemplos de condições de trabalho que podem ser consideradas recursos laborais são o *feedback* sobre o desempenho e a variedade de tarefas, a participação em tomadas de decisão e controlo sobre o trabalho, a autonomia, o apoio social e recompensas financeiras (Cherniss, 1980; Hobfoll & Freedy, 1993). Esta teoria considera as variáveis psicológicas, tais como o apoio social, os recursos e a ocorrência de *burnout* quando existe uma perda, ou uma ameaça de perda dos recursos. A teoria da conservação de recursos sugere que as exigências e os recursos estão distintamente relacionados com as várias dimensões de *burnout*, por exemplo, as exigências laborais encontra-se mais fortemente relacionada com a exaustão emocional, enquanto uma falta de recursos se encontra mais proximamente associada com uma reduzida experiência de realização pessoal (Leiter, 1993).

Em suma, vários têm sido os estudos que têm estudado as variáveis que influenciam o aparecimento do *burnout*. Estas têm sido denominadas antecedentes e podem ser de dois tipos: antecedentes organizacionais e de trabalho, e antecedentes individuais ou biográficos. No seio dos antecedentes organizacionais e de trabalho têm sido encontrados a sobrecarga de trabalho, a recompensação, a justiça, o sentido de comunidade, os valores, o controlo, o suporte social e as exigências laborais. Este último tem sido aquele mais estudado pelos investigadores e mais consensualmente conceptualizado como o antecedente de *burnout* mais importantes. Estes antecedentes tomam um papel importante no estudo do *burnout* e permitiram a formulação de modelos relativos ao *burnout*, referidos em seguida.

### **1.1.5. Modelos de *Burnout***

Todos os dias os indivíduos são expostos a várias exigências laborais (Nahrgang, Morgeson & Hofmann, 2011). As exigências laborais, quer sejam dificuldades administrativas, conflitos emocionais ou sobrecarga de papéis, requerem um sustentado esforço físico e psicológico, o que tem custos físicos e psicológicos



significativos (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001).

Devido aos custos envolvidos, quer humanos ou financeiros, é importante compreender como várias exigências laborais influenciam a segurança do local de trabalho (Nahrgang, Morgeson & Hofmann, 2011). Felizmente, o ambiente laboral fornece também vários recursos de trabalho individuais, tais como a autonomia no trabalho e o apoio dos colegas (Demerouti et. Al, 2001; Hobfoll & Freedy, 1993; Karasek, 1979). Estes recursos reduzem as exigências laborais e os seus custos psicológicos e físicos (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Em termos de resultados relativos à segurança, estes recursos, como a autonomia, conhecimento de segurança e ambiente apoiante, podem conter as exigências laborais e motivar os trabalhadores (Nahrgang, Morgeson & Hofmann, 2011).

Assim, desde o início do estudo do *burnout* que têm sido procurados modelos relativos a este fenómeno. Os dois modelos mais conhecidos e dominantes na área do *burnout* são o modelo da conservação de recursos e o modelo de Recursos-Exigências laborais (Halbesleben & Buckley, 2004).

#### **1.1.5.1. O Modelo da Conservação de Recursos**

O modelo da Conservação de Recursos (COR) postula que o *stress* e o *burnout* ocorrem quando os indivíduos percecionam uma ameaça para com aquilo que eles valorizam (recursos), quando os indivíduos sofrem uma perda de recursos relacionados com o trabalho (por exemplo, o desemprego), ou quando os indivíduos investem os seus recursos e recebem um retorno insuficiente desse investimento (Hobfoll & Freedy, 1993). Os recursos são definidos como objetos, condições, características pessoais e energias que são valorizadas ou que servem como meios para obtenção de recursos valorizados (Hobfoll & Freedy, 1993). Segundo Hobfoll e Freedy (1993) a grande acentuação da perda no COR ocorre em períodos de sobrecarga física e psicológica. A ameaça inicial para os recursos é vista como um *stressor*, contudo, a perda ou ameaça contínua dos recursos, principalmente após um grande investimento de recursos no trabalho ou no decorrer de um período de sobrecarga laboral, é considerada como um condutor para o *burnout* (Hobfoll & Freedy, 1993). Deste modo, o modelo COR estende-se para além da noção de *stress* para ajudar a compreender como o *stress* crónico se desenvolve em *burnout* (Karasek, 1979).

A chave do modelo de COR é a noção de que as exigências de trabalho e os recursos de trabalho podem diferenciadamente prever o *burnout*. Isto ocorre, em parte,

devido às diferentes experiências psicológicas de perda e ganho. Geralmente, as pessoas estão mais preocupadas em evitar a perda do que estão em alcançar ganhos. Consequentemente, as exigências conduzem mais provavelmente ao *burnout* do que os recursos protegem as pessoas deste fenómeno (Hobfoll & Freedy, 1993). A meta-análise relativa ao *burnout* de Lee e Ashforth (1996) confirma esta noção, tal como também encontraram variáveis consideradas exigências laborais (por exemplo a sobrecarga de trabalho) que estão mais fortemente relacionadas com a componente do *burnout* exaustão emocional do que com as variáveis recursos (por exemplo apoio social). Para além disso, eles descobriram que as variáveis exigências tinham tendência a ser menos relacionadas às componentes do *burnout* despersonalização e realização pessoal, enquanto que as variáveis recursos estavam de algum modo mais fortemente relacionadas com essas duas componentes do *burnout* (Halbesleben & Buckley, 2004).

Uma grande variedade de outras investigações têm utilizado este modelo e têm encontrado suporte empírico para este modelo (Halbesleben & Buckley, 2004). Recentemente, Halbesleben e Bowler (in press) utilizaram o modelo para estender a relação entre *burnout* e desempenho laboral, principalmente em termos de comportamentos extra – papéis no trabalho (Halbesleben & Buckley, 2004). Os autores argumentaram que a ligação entre *burnout* e desempenho laboral é melhor compreendida em termos de investimento em recursos (Halbesleben & Buckley, 2004).

O trabalho de Halbesleben e Bowler (2004) destaca uma importante força do modelo COR. Através da sua especificação dos processos subjacentes ao investimento de recursos (por exemplo, quando os recursos se esgotam, os trabalhadores têm mais cuidado relativamente ao investimento desses recursos), o mesmo modelo ajuda a compreender como é que o *burnout* leva a consequências como um desempenho laboral baixo e baixo comprometimento organizacional (Halbesleben & Buckley, 2004). Enquanto mais investigações empíricas são necessárias para testar os processos no contexto do *burnout*, a teoria de Hobfoll (1989) providencia um modelo convincente e simplificado que pode explicar as causas e consequências do *burnout*.

Em suma, o modelo da Conservação de Recursos de Hobfoll afirma que quando os indivíduos percecionam uma ameaça para com os seus recursos, tal ameaça pode dar origem a *stress* e mesmo a *burnout*. Esta ameaça pode ocorrer devido a exigências laborais que podem comprometer os recursos inerentes ao

trabalhador. Deste modo, o *burnout* poderia ser previsto através das exigências de trabalho e também dos recursos de trabalho.

### **1.1.5.2. Modelo de Recursos-Exigências laborais**

O modelo de Recursos-Exigências laborais de Demerouti, Bakker, Nachreiner e Schaufeli (2001) propôs que o *burnout* é o resultado de duas categorias de características no trabalho: as exigências laborais e os recursos laborais. As exigências laborais consistem nos aspetos do trabalho que requerem esforço, e como consequência associam-se a custos psicológicos (tais como o *burnout*) (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Por outro lado, os recursos laborais consistem em características do trabalho que assistem o alcance de metas, diminuem as exigências laborais, e levam ao crescimento pessoal (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Alguns recursos laborais incluem o controlo, participação em tomada de decisão, potencial para qualificação (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Quando falamos em controlo podemos estar a falar da autonomia, ou seja da possibilidade do indivíduo ser autónomo no que respeita ao seu trabalho controlando as suas tarefas. A autonomia é uma condição de trabalho que tem sido durante muito tempo conhecida como um recurso valioso para os trabalhadores (Karasek, 1979). A autonomia representa a liberdade individual na execução do trabalho, olhando a liberdade através da agenda de trabalho, da tomada de decisão e dos métodos de trabalho (Hackman & Oldham, 1976; Morgeson & Humphrey, 2006). Investigações que utilizaram a abordagem JD-R classificaram previamente a autonomia como um recurso de trabalho (Demerouti et al., 2001; Schaufeli et al., 2009). Também o suporte social pode ser considerado um recurso (Nahrgang, Morgeson, & Hofmann, 2011). Este modelo assume que as exigências de trabalho são mais preditivas de sentimentos de exaustão, enquanto a falta de recursos laborais é mais preditiva do descompromisso do trabalho (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001; Halbesleben & Buckley, 2004). Investigações anteriores através do modelo JD-R têm classificado consistentemente o apoio dos supervisores, o apoio social e o ambiente do local de trabalho como recursos laborais (Demerouti et al., 2001; Schaufeli et al., 2009).

Richter e Hacker (1998 in (Demerouti et al., 2001) distinguiram recursos em duas categorias, nomeadamente recursos externos (organizacionais e sociais) e recursos internos (características cognitivas e padrões de ação). Recursos organizacionais incluem o controlo do trabalho, potencial para qualificação,

participação na tomada de decisão e variedade de tarefas. Recursos sociais referem-se ao apoio de colegas, família e grupos de pares (Demerouti et al., 2001). Quando o ambiente externo esgota os recursos, os indivíduos não conseguem lidar com as influências negativas das exigências ambientais (como a sobrecarga de trabalho elevada) e não conseguem alcançar as metas (Demerouti et al., 2001).

Apesar do seu desenvolvimento relativamente recente como modelo de *burnout*, este têm vindo a ser apoiado empiricamente (Halbesleben & Buckley, 2004).

De acordo com este modelo, as exigências laborais evocam um processo de comprometimento da saúde que esgota os recursos mentais e físicos dos trabalhadores e que por isso e desta forma levam ao *burnout* (Nahrgang, Morgeson & Hofmann, 2011). Assim, as exigências laborais são preditivas do *burnout* por estarem direta e positivamente relacionadas com o *burnout* (Demerouti et al., 2001). Evidências empíricas também sugerem que os recursos de trabalho têm uma relação direta negativa com o *burnout* porque maiores conjuntos de recursos permitem aos trabalhadores irem ao encontro das exigências e protegerem-se das tensões. Por outro lado, com recursos limitados os trabalhadores são incapazes de ir ao encontro das exigências, e acumulam por isso tensão ao longo do tempo, o que resulta no *burnout* (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Hobfoll & Freedy, 1993).

Em suma, o modelo JD-R propõe que o desenvolvimento do *burnout* segue dois processos. No primeiro, aspetos exigentes do trabalho (exigências laborais extremas) levam a uma sobrecarga e por fim, à exaustão. Em segundo, a falta de recursos complica o encontro com as exigências laborais, o que mais tarde leva a um comportamento de distanciamento, e a um descompromisso para com o trabalho (Demerouti et al., 2001). Teoricamente, pode-se argumentar que a interação entre exigências laborais e recursos laborais é mais importante no desenvolvimento do *burnout*, do que a exaustão e o descompromisso (Demerouti et al., 2001).

Até agora tem sido caracterizado o *burnout* nas suas dimensões e facetas, bem como foram descritos alguns dos seus modelos. Contudo resta ainda a resposta à questão: mas o que poderá influenciar a vivência do *burnout*? Muitos autores têm apontado os recursos a que o indivíduo tem acesso como um dos aspetos que torna a vivência do *burnout* tão individualizada. O suporte social constitui-se como um desses valiosos recursos.

## **1.2. Suporte Social de Colegas e Familiar**

“Pode-se viver magnificamente no mundo se conhecermos como trabalhar e como amar”. (Tolstoy cit. in Pines, 2005)

De acordo com Hobfoll (1989), os recursos, definidos como “características pessoais, objetos, condições e energias que são valorizadas pelo indivíduo ou que servem como meio para alcançar objetivos”, são essenciais para a resistência ao *stress*. Tendo em conta que os recursos são comumente implementados em resposta aos desejos e valores dos funcionários, estes podem então ser abrangidos na definição proposta por Hobfoll, e podem explicar a natureza individualizada do *burnout*, uma vez que é esperado que tais recursos ajudem na resistência ao *stress* resultando em efeitos positivos nos trabalhadores (Ode-Dusseau, Britt, & Greene-Shortridge, 2012). Deste modo poder-se-ia especular que o apoio quer dos familiares e amigos quer dos colegas de trabalho pode ser um recurso que poderá ser crucial para a resistência ao *stress* e prevenção do *burnout*. Em seguida ir-se-á explorar um pouco estes dois tipos de apoios que acredito serem fundamentais para os indivíduos que estão perante agentes de *stress*.

### **1.2.1. Suporte Social de Colegas de Trabalho**

Existe um aumento do interesse na temática do suporte ou apoio social em diversas áreas como a psiquiatria, a psicologia, o aconselhamento psicológico e o aconselhamento familiar (Güven, Sener, & Yildirim, 2011). No decorrer de diversas investigações têm sido encontradas evidências de que este conceito na prática se encontra relacionado com a saúde mental e como tendo alguns efeitos quando o indivíduo se encontra numa situação negativa ou de *stress* (Cohen & Wills, 1985).

Mas afinal o que pode ser considerado Suporte Social?

No dia a dia, o suporte social apresenta-se sob a forma de condutas nas relações pessoais (Gottlieb & Bergen, 2010). Uma relação só por si dá suporte para o comportamento e vice-versa, os comportamentos de apoio podem trazer um maior significado para as interações entre ambas as partes (Gottlieb & Bergen, 2010). Deste modo, o suporte social reside nas características da relação que terá aspetos únicos de afeição entre ambas as partes. Assim, relações mais próximas tendem a gerar uma maior gama de suportes do que conhecimentos casuais sem uma ligação mais profunda, uma vez que os laços sociais tendem a fornecer um suporte mais específico

(Gottlieb & Bergen, 2010).

Em termos de conceitos e definições, o suporte social tem sido considerado como os recursos de carácter social que o indivíduo percebe como estando disponíveis (Sarason, Levine, Basham, & Sarason, 1983). Ou seja, o apoio social tem sido definido como a informação que leva ao indivíduo a crença de que é acarinhado e amado, estimado e membro de uma rede de obrigações mútuas (Cobb, 1976). Deste modo, o suporte social é considerado um processo de fornecimento e de troca de recursos com outras pessoas que pretende beneficiar o indivíduo na sua capacidade de lidar com o *stress* (Cohen, 2004). Segundo alguns autores, existem diversos recursos de suporte social diferentes, nomeadamente o suporte de estima (também conhecido com suporte emocional) que se refere a existir alguém com quem se pode falar sobre os problemas; o suporte tangível (também conhecido como suporte instrumental) que se refere à ajuda prática quando precisa (por exemplo, emprestar dinheiro), e o suporte de pertença (também conhecido como suporte de companheirismo) que se refere a passar tempo com amigos e com a família (in Gabert-Quillen, Irish, Sledjeski, Fallon, Spoonster, & Delahanty, 2012). Por outro lado, segundo Cobb (1976), o suporte social é concebido como a pertença a uma ou mais das três seguintes classes: 1) informação que leva o indivíduo a acreditar que é acarinhado, amado e razão de preocupação por parte de outros; 2) informação que leva o indivíduo a acreditar que é estimado e valorizado por outros; e 3) informação que leva o indivíduo a acreditar que pertence a uma rede de comunicação com obrigações mútuas. O primeiro ponto leva o indivíduo a sentir-se parte de uma relação de carinho e amor. Este é o dito Suporte Emocional (Cobb, 1976). O segundo ponto, engloba o conceito de suporte social na informação que leva o indivíduo a acreditar que é estimado e valorizado por outros, e que é a informação mais eficazmente proclamada em público (Cobb, 1976). Esta leva o indivíduo a estimar-se a si próprio e reafirma o seu sentido de valor pessoal, sendo denominado de suporte de estima (Cobb, 1976). O último ponto remete para informação que leva o indivíduo a acreditar que pertence a uma rede de comunicação com obrigações mútuas, que deve ser partilhada e comum (in Cobb, 1976). Deve ser comum no sentido que todas as pessoas pertencentes à rede de comunicação têm a mesma informação, e deve ser partilhada na medida em que cada membro está consciente do que todos os outros membros sabem (in Cobb, 1976). A informação importante é de três tipos (Cobb, 1976). O primeiro tipo refere-se à essência da história (O que aconteceu? Qual a relação entre nós? Como e quando cá chegamos?) (Cobb, 1976). O segundo tipo

pertence a bens e serviços que estão disponíveis a qualquer membro em demanda (em exigências) e inclui informação sobre acessibilidade de serviços que são apenas ocasionalmente necessários, por exemplo, equipamento, capacidades especializadas, informação técnica (Cobb, 1976). A terceira contém informação que é comum e partilhada com respeito para com os perigos da vida e os procedimentos para a defesa mútua (Cobb, 1976). Neste último sentido, o conhecimento de que existe um hospital com pessoal competente disponível em caso de necessidade é, por exemplo, um suporte social (Cobb, 1976).

Há que, contudo, distinguir o conceito de suporte social do conceito de suporte social percebido uma vez que podem ser confundidos mas não são o mesmo. Enquanto o suporte social consiste num grupo de recursos, o Suporte Social Percebido consiste numa crença. Mais propriamente na crença do indivíduo relativa à disponibilidade de diferentes tipos de apoio de redes sociais (Gottlieb & Bergen, 2010). Deste modo, pode-se considerar que os indivíduos têm um sistema de suporte social quando sentem que as pessoas em seu redor são de confiança, preocupam-se com eles, estimam-nos, e gostam deles (Sarason, Levine, Basham, & Sarasom, 1983). De acordo com Cohen (2004), as pessoas recordam a presença de suporte social numa rede contínua de relações, sendo que a presença desse apoio pode ajudá-las a proteger a sua integridade psicológica e física. Assim, esta rede de relações pode ajudar os indivíduos a proteger a sua saúde (Güven, Sener, & Yildirim, 2011; Cobb, 1976). Deste modo, muitos autores argumentam que a contribuição primordial do apoio social para qualquer indivíduo é a proteção da sua saúde mental e física (Cohen, 2004; Cobb, 1976). Esta noção de que o suporte social desempenha um papel imprescindível na procura do bem-estar do indivíduo vai ao encontro da teoria do Suporte Social.

A teoria do Suporte Social diz-nos que o Suporte Social Percebido é um recurso interpessoal primário crítico nas estratégias de coping com o *stress* e tem, por isso, sido associado ao bem-estar psicológico em momentos de *stress* (Cohen, 2004). Deste modo, o suporte social percebido poderia preconizar o papel de mediador entre os acontecimentos de *stress* e as próprias consequências psicológicas deles derivados.

O apoio social tem vindo a ser, cada vez mais, associado a uma prevenção de consequências infelizes de momentos de crise ou de mudança (Cobb, 1976), sendo por isso uma das variáveis deste estudo que pretende estudar o seu papel na vivência de *burnout*. Tendo em conta que o mundo do trabalho pode ser considerado uma rede

de relações, parece importante o estudo do suporte social oriundo destas relações interpessoais na vivência do *Burnout*. Deste modo uma das variáveis a estudar será o suporte social por parte de colegas de trabalho que emana da rede de relações interpessoais oriundas no contexto laboral. Contudo, porque o trabalhador atua e vive em vários contextos sociais, o suporte familiar e de amigos constitui-se outra importante fonte de apoio, que abordaremos de seguida.

### **1.2.2. Suporte Familiar**

Segundo Cobb (1976), o suporte social começa no útero materno, quando o novo ser não passa de um pequeno feto, e ao longo do seu crescimento é-lho comunicado de diversas formas. Mas, com o passar do tempo este apoio ou suporte começa a estender-se a outros membros da família, passando mais tarde para os pares de trabalho e para a comunidade, e, em casos de necessidade, pode passar também a partir de um membro de profissões de ajuda (Cobb, 1976). Contudo, com a aproximação da velhice e da morte, o apoio social volta aos laços familiares (Cobb, 1976).

De acordo com o mesmo autor, o suporte social facilita as estratégias de coping em momentos de crise e de adaptação à mudança, sendo que é na moderação dos efeitos das maiores transições na vida e nas crises não esperadas que o efeito do suporte social é encontrado. Esta noção de modelação dos efeitos é suportada por Pinneau (1975 cit in Cobb, 1976).

Embora se encontre sempre presente, o suporte social tem um efeito bastante positivo em casos de doença, hospitalização e recuperação de saúde (Cobb, 1976). Também durante alturas de maior *stress*, o suporte social tem uma influência inegável na forma como os indivíduos ultrapassam a situação de *stress*, ou conseguem geri-lo (Cobb, 1976). Também em momentos de desemprego, se manifesta uma necessidade muito grande de suporte social, para ultrapassar devidamente a crise que espreita (Cobb, 1976).

A família, desde sempre que corresponde ao grupo social que exerce bastante influência sobre as pessoas, as suas ações e comportamentos. O seio familiar tem um papel muito importante na constituição dos indivíduos, sendo importante no desenvolvimento da sua personalidade, bem como influencia ainda significativamente o comportamento individual através de ações e medidas educativas tomadas no contexto familiar (Oliveira, 2002). Pode-se por isso admitir que a família é a responsável pelo processo mais primário de socialização de cada indivíduo na sua



infância. Um dos papéis da família é o estabelecimento de formas e limites para as relações estabelecidas com uma vasta gama de diferentes tipos de pessoas (quer sejam mais velha ou mais nova) (Simionato-Tozo & Biasoli-Alves, 1998), ajudando na adaptação dos indivíduos a normas exigentes de convivência em sociedade (Pratta & Santos, 2007). Sendo assim, pode-se admitir que a família é considerada o primeiro grupo no qual o indivíduo se insere, e por isso exerce um papel bastante importante, de diversas formas na vida dos indivíduos, podendo por isso ser a fonte mais importante de apoio social para um indivíduo. A teoria transacional sugere que o *burnout* é um processo transacional constituído por três fases que envolvem um desequilíbrio entre recursos e exigências (Cherniss, 1980; Hobfoll, 1989). Assim, se considerarmos o suporte como um recurso, podemos sugerir que este pode mitigar o *distress* laboral. É devido a esta sugestão que o papel do suporte social por parte de familiares e amigos vai ser o segundo tipo de apoio social a estudar aqui, tendo em conta a importância da família para o desenvolvimento do indivíduo.

### **1.3. Sobrecarga de Trabalho**

Tendo em conta, o que foi previamente estudado, chegamos a um ponto de importância. A sobrecarga de trabalho encontra-se aqui devido ao seu papel enquanto exigência laboral. Tal como podemos ver nos modelos de *burnout*, as exigências são bastante relevantes para o desenvolvimento do *burnout*. Principalmente quando os recursos não são tão poderosos quando seria desejável. Assim, a sobrecarga de trabalho toma corpo neste trabalho de modo a permitir o estudo entre o equilíbrio das exigências e dos recursos (suportes).

O trabalho não é apenas uma fonte de rendimento como também uma forma de identidade social e por isso é uma parte importante do desenvolvimento pessoal (Martínez, 2010). Tendo em conta que uma grande parte da nossa vida é passada a trabalhar, então as condições de trabalho influenciam a nossa qualidade de vida enquanto seres humanos e enquanto trabalhadores (Martínez, 2010).

Nos últimos anos temos assistido a uma evolução do mundo laboral causada pela informatização e automatização (Falzon & Sauvagnac, 2009; Gil-Monte, 2005). As novas formas de trabalho que surgiram nestes últimos anos modificaram as estruturas de trabalho e mesmo a carga de trabalho (Jehn & Manix, 2001). Deste modo, não é inesperado que tais mudanças acarretem problemas de saúde para os trabalhadores. Investigações recentes, têm confirmado isto mesmo, afirmando que ao longo dos últimos anos tem existido um aumento global dos fatores de tensão mental e

psicológica (Hamon-Cholet & Rougerie, 2000). Um dos fatores apontados como causadores desta mudança foi o de intensificação dos ritmos de trabalho (Hamon-Cholet & Rougerie, 2000). Por isso, há muito tempo que os conceitos de carga de trabalho e *stress* têm dado origem a várias investigações (Falzon & Sauvagnac, 2009), investigações, estas, que têm vindo a demonstrar que acontecimentos *stressantes* bem como o cansaço diário podem ser associados a problemas ao nível da saúde (Lautert, 1999).

Com as mudanças ao nível das estruturas laborais, surgiu uma maior autonomia laboral. Contudo a limitação desta autonomia por prazos e normas de produção tem aumentado o ritmo de trabalho e antagonizado os efeitos benéficos da autonomia laboral (Hamon-Cholet & Rougerie, 2000). Na literatura respeitante à gestão, é afirmado que a autonomia do trabalhador permite uma melhor cooperação no seu trabalho coletivo, uma vez que enriquece o seu trabalho, reforça a sua motivação e conseqüentemente melhora a sua produtividade (Hamon-Cholet & Rougerie, 2000). A autonomia é, por isso, uma potencial fonte de afrouxamento de restrições, pois permite que os funcionários decidam a forma como irão atingir os objetivos que lhe são atribuídos ou a que se propõem (Hamon-Cholet & Rougerie, 2000).

Um dos aspetos mais estudados pela Ergonomia trata-se da sobrecarga de trabalho (Pickup, Wilson, Norris, Mitchell, & Morrisroe, 2005). Contudo não existe uma definição consensual relativamente a este conceito por parte dos investigadores. Segundo Cuixart, a carga de trabalho é determinada pelo grau de mobilização que o indivíduo deve realizar para executar a tarefa, bem como os mecanismos físicos e mentais que deve utilizar para concretizar a tarefa (Cuixart, s/d)

Cuixart, define ainda a carga mental como estando determinada pela quantidade e pelo tipo de informação que deve ser tratado no posto de trabalho (Cuixart, s/d). Por outro lado, Mulder (in Cuixart, s/d, p..2) define a “carga mental em função do número de etapas de um processo ou em função do número de processos requeridos para realizar corretamente uma tarefa e, mais particularmente, em função do tempo necessário para que o sujeito elabore as respostas a uma informação recebida”. Esta definição inclui assim dois fatores que incidem na carga mental: a quantidade e qualidade da informação, e o tempo de realização da tarefa (Martínez, 2010).

A utilização do conceito de carga é ambígua uma vez que se pode referir à exigência laboral num determinado momento ou às conseqüências da mesma (Falzon

& Sauvagnac, 2009). Segundo Martínez (2010) e Cuixart (s/d) a carga mental é determinada pela quantidade e pelo tipo de informação que uma pessoa deve manejar num posto de trabalho. Por sua vez, Cuixart (s/d) afirma que todas as pessoas têm uma capacidade de resposta limitada. Deste modo se a tarefa exigir uma quantidade de esforço que excede a capacidade de resposta, pode levar à fadiga mental que por sua vez pode levar a disfunções físicas e psíquicas acompanhadas com uma sensação subjetiva de fadiga e uma diminuição do rendimento laboral (Cuixart, s/d; Martínez, 2010). Esta capacidade de resposta limitada pode, de certo modo ir ao encontro da psicologia cognitiva e da definição de memória a curto-prazo cuja capacidade de armazenamento de informação é limitada (Kekenbosch, 2007).

Os clássicos da Ergonomia distinguem, no âmbito da sobrecarga de trabalho, a tarefa e as suas exigências versus o estado do operador, como também distinguem o desempenho versus consequências para o funcionário (Falzon & Sauvagnac, 2009). Deste modo, há que considerar que subjetivamente trata-se de uma distinção entre exigências e esforço (exigências de tarefa e desempenho do funcionário versus estado do funcionário e consequências) (Falzon & Sauvagnac, 2009).

As exigências definem-se pela tarefa, caracterizando-a em termos de objetivos a alcançar, resultados esperados e qualidade a obter (Falzon & Sauvagnac, 2009). Sendo assim, a exigência varia de acordo com a tarefa, e pode variar também de acordo com o momento e as circunstâncias da situação (Falzon & Sauvagnac, 2009). Por outro lado o esforço é definido tendo em conta a atividade e é uma função ao grau da mobilização física, cognitiva e psíquica do operador (Falzon & Sauvagnac, 2009). O termo de carga nesta situação equivale ao esforço (Falzon & Sauvagnac, 2009). Deste modo a análise da carga consiste em identificar as exigências da tarefa – objetivos, procedimentos, ritmos e equipas, etc – e as descrições mais ou menos diretas com o esforço (Falzon & Sauvagnac, 2009). No caso de um trabalho que gera uma forte mobilização física, pode-se medir a quantidade de ácido láctico, consumo de oxigénio ou a duração da recuperação (Falzon & Sauvagnac, 2009). Num trabalho essencialmente mental pode-se medir a taxa de erros, a capacidade de realizar tarefas paralelas, ou a clareza dos resultados (Falzon & Sauvagnac, 2009). Também, em ambos os casos podem ser utilizados questionários (Falzon & Sauvagnac, 2009).

A fadiga é a consequência do esforço, e trata-se do produto de um trabalho realizado sob certas exigências ou condições, objectivável através de sintomas e que conduz a uma perda temporal e reversível da eficiência (Falzon & Sauvagnac, 2009). A fadiga diminui os recursos e por isso aumenta o esforço (Falzon & Sauvagnac,

2009).

Nas suas origens, a ergonomia estudou a componente humana no contexto laboral essencialmente relativo às tarefas físicas. Tendo em conta o conceito de carga laboral pode-se considerar que foi este aspeto, o de que os esforços eram de natureza física, o primeiro a ser estudado (Montmollin, 2005). As transformações do trabalho e o interesse dos ergonomistas levou à extensão do conceito para a dimensão mental, (Montmollin, 2005) embora esta tenha sido caracterizada como difusa e abstrata (Falzon & Sauvagnac, 2009). A definição proposta por Damos (1991 in Falzon & Sauvagnac, 2009) afirma que a carga mental seria uma construção hipotética, induzida pela realização de uma tarefa e que provoca uma redução da capacidade mental para realizar outras tarefas. Nesta definição encontramos o traço da teoria de canal único de processamento de informação, proporcional à dificuldade da tarefa a realizar (Falzon & Sauvagnac, 2009). Deste modo mobiliza de acordo com a sua dificuldade uma importante parte da capacidade do trabalhador (Falzon & Sauvagnac, 2009). Quanto maior a dificuldade maior capacidade exigirá e menor capacidade residual existirá, e vice-versa (Falzon & Sauvagnac, 2009).

Uma outra abordagem relativamente à sobrecarga de trabalho é-nos dada por Amherdt (2005) que a aglomera em quatro grupos: exigências laborais, a interação do indivíduo com o trabalho, a carga emocional e a carga psíquica.

As **exigências laborais** agrupam os elementos psicológicos ou mentais próprios às exigências do trabalho e às tarefas que implicam. Estes elementos encontrados na literatura relativa ao *stress*, são por exemplo as exigências psicológicas (Karasek & Theorell, 1990).

As definições de carga de trabalho incluem normalmente o conceito de exigência e vice-versa. Existem diversos modelos que analisam ou postulam hipóteses de como surge a sobrecarga de trabalho, ou melhor, o *stress* que leva à sobrecarga de trabalho. Lazarus, por exemplo, afirmou que o “*stress* psicológico no trabalho é uma resposta do indivíduo às exigências de uma situação para a qual duvida que disponha dos recursos necessários para lidar com ela” (Lazarus & Folkman, 1984). Ou seja, Lazarus e Folkman (1984) afirmaram que o *stress* psicológico se encontra na relação entre os recursos dos indivíduos e as exigências que excedem os mesmos recursos e põem em causa o seu bem-estar e a sua capacidade de lidar com as exigências. Esta abordagem supõe a construção de uma representação da situação para realizar uma avaliação dos potenciais riscos (Falzon & Sauvagnac, 2009). Se os riscos são percebidos, então o indivíduo despende esforços cognitivos e comportamentais para

adaptar-se, enfrentar a situação utilizando os seus recursos (Falzon & Sauvagnac, 2009). Por outro lado, Karasek distingue três dimensões que caracterizam a situação laboral, nomeadamente as exigências psicológicas (intensidade, rapidez, quantidade de trabalho, exigências temporais, interrupções e contradições entre exigências), a liberdade de decisão (compreende a autonomia de decisão e a possibilidade de empregar as competências e desenvolver novas), e o reconhecimento (por parte de superiores e dos colegas) (Falzon & Sauvagnac, 2009; Karasek & Theorell, 1990). O modelo de Karasek e Theorell (1990, p.63) admite que a exigência psicológica é difícil de conceitualizar devido aos seus numerosos componentes e também devido a certos problemas teóricos que lhe estão inerentes; ele (o modelo) considera que a componente principal da carga de trabalho é a carga mental e também o nível de alerta e excitação necessário para a tarefa. Este modelo é provavelmente o mais difundido e avaliado a nível internacional (Falzon & Sauvagnac, 2009; Martínez, 2010). Também a abordagem de Siegrist é relevante na literatura. Para Siegrist, o *stress* é a consequência de um desequilíbrio entre esforços elevados e recompensas escassas (Falzon & Sauvagnac, 2009; Siegrist, 1996). Os esforços podem ter duas origens: externa (restrições temporais, exigências da tarefa, várias responsabilidades, esforços físicos) ou internas (o sujeito sobrecompromete-se na tarefa por desafio, vontade de controlo ou por sentido de dever) (Falzon & Sauvagnac, 2009). O esforço extrínseco, ou a exigência, é mensurado por indicadores que variam de acordo com o contexto (Siegrist, 1996). As recompensas podem estar vinculadas ao reconhecimento da hierarquia e dos colegas, a insegurança da situação de trabalho, a ausência de perspetivas ou um salário insuficiente (Falzon & Sauvagnac, 2009). Estas duas abordagens partilham pontos em comum, e por isso de certo modo complementam-se ou providenciam uma perspetiva diferente mas ao mesmo tempo muito semelhante.

A ***interação do indivíduo com o trabalho*** comporta as definições de carga mental no domínio da Ergonomia, abordando as definições que consideram a carga de trabalho mental como uma interação entre o indivíduo e o seu trabalho (Amherdt, 2005). A noção de custo associado à atividade de trabalho é assim utilizada para definir a carga de trabalho. A carga de trabalho mental é por vezes ligada à interação entre as exigências da tarefa e as capacidades do indivíduo de resposta (MacDonald, 2003).

O conceito de carga de trabalho mental é assim ligado à avaliação das exigências. A avaliação das exigências é um dado importante para certos investigadores que consideram que a presença de uma situação de exigência

psicológica elevada não é suficiente para constituir um fator de *stress* (Dewe, 1992; Payne & Morrison, 1999). Os aspetos ligados à exigência como esforço mental ou a quantidade de trabalho deverão ser considerados como neutros e fazer parte do ambiente de trabalho em vez de elementos potencialmente *stressantes* (Dewe, 1992).

A **carga emocional da carga de trabalho mental** coloca as emoções num lugar de honra quanto a este tema. Certos ergonomistas incluem tensões e dificuldades vividas pelos trabalhadores nas suas relações com os clientes, na noção de carga de trabalho (Hamon-Cholet, 2001). Estas tensões podem ser indicadoras de carga mental (Hamon-Cholet, 2001). Assim, são as dificuldades e as tensões que os trabalhadores vivem nas suas interações com os clientes que afetam a carga de trabalho mental.

Para além disso, as situações exigentes sobre o plano das emoções, tais como queixas e intimidações são levadas em conta em alguns estudos na psicologia que se têm centrado na exigência de trabalho como fator de *burnout* (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005). A exigência emocional é o termo utilizado para descrever estas situações carregadas em termos emocionais e é a frequência da exposição às situações que definem o grau.

As exigências da organização de exprimir determinadas emoções constituem um elemento importante no “trabalho emocional” (Brotheridge & Grandey, 2002; Zapf et al., 1999). As regras de expressão são consideradas como indicadores dentro da mensuração do “trabalho emocional” em diversas investigações (Brotheridge & Grandey, 2002; Zapf et al., 1999). Para além disso, certas exigências como a necessidade de ser sensível e de considerar as emoções do cliente são indicadoras (Zapf et al., 1999). Enfim, outros aspetos do contexto tal como a frequência do sentimento de dissonância (Zapf et al., 1999) ou das interações (Brotheridge & Grandey, 2002) fazem parte das exigências emocionais ligadas ao contexto.

Por fim a **carga psíquica** na carga de trabalho mental refere-se à subjetividade dos trabalhadores, e relaciona-se com os elementos afetivos. Segundo Dejours (1980), os elementos do carácter afetivo estão associados ao termo de carga psicológica, mas ao invés da carga emocional, o *stress* psicológico não é experienciado em interações entre duas pessoas, mas revelado no discurso do trabalhador.

Segundo Dejours (1980) a carga psíquica encontra-se associada aos sentimentos de prazer, satisfação, frustração, agressividade, brevidade, à experiência subjetiva dos trabalhadores. De acordo com este autor, a carga psíquica não trata de

questões de quantidade elevada, mas sim das utilizações de atitudes psíquicas, de fantasia ou que provocam a retenção de energia instintiva. Esta retenção seria a carga psíquica. Quando o trabalho de um indivíduo lhe dá prazer e satisfação, existe uma descarga de energia instintiva, por pensamentos, movimentos, que ajudam a reduzir o *stress* psicológico (Dejours, 1980).

A carga de trabalho relaciona-se com a quantidade de trabalho que um funcionário tem para a semana laboral. Mas há que diferenciar a carga de trabalho da sobrecarga de trabalho. Para alguns autores, a sobrecarga laboral aparece quando a carga laboral excede um determinado limite, mas o ponto que delimita esta fronteira é difícil de encontrar (MacDonald, 2003). Deste modo a sobrecarga de trabalho é muitas vezes abordada na literatura como uma questão de excesso ou de quantidades elevadas.

Karasek e Theorell (1990) abordam a sobrecarga de trabalho como uma questão de excesso de exigências que, associado a outro fator, autonomia, provoca efeitos negativos. Nesta abordagem o resultado de uma exigência psicológica elevada combinada com uma autonomia de decisão falível seria o de tensão psicológica. Neste modelo, poder-se-á dizer que há sobrecarga ou tensão psicológica quando, por um lado, as exigências mentais, a quantidade de trabalho e a pressão temporal são elevados e, por outro lado, as ações corretivas apropriadas podem não ser determinadas e executadas por causa de uma autonomia limitada (Karasek & Theorell, 1990). A sobrecarga de trabalho seria, então, tensão psicológica devido à combinação de uma alta carga de trabalho e baixa latitude de decisão.

Muitos autores do domínio da ergonomia abordam a noção de sobrecarga de trabalho. Alguns distinguem definições possíveis que falam sobre a capacidade limitada de processamento (Spérandio, 1984) ou da capacidade de alcance (Amalbert, 1989). Outros sugerem a existência de um determinado limite da sobrecarga de trabalho (MacDonald, 2003). Este limite estaria ligado às capacidades dos indivíduos e a sua definição variava consoante o autor.

De acordo com a literatura existem fatores que influenciam a carga de trabalho. Três desses fatores são: o controlo, o apoio social e o reconhecimento.

O **controlo**, também denominado de latitude de autonomia ou de decisão, é bastante mencionado na literatura sobre sobrecarga laboral. Para Karasek e Theorell (1990), a autonomia de decisão ou o controlo é uma combinação entre a possibilidade de utilizar diversas competências para realizar as tarefas exigidas e de tomar decisões ligadas ao trabalho. A influência do controlo na carga de trabalho e nos seus efeitos

consequentes poderá amenizar os efeitos positivos e negativos sobre uma série de fatores. Uma grande autonomia pode reduzir a sobrecarga de trabalho ( MacDonald, 2003) e pode reduzir alguns dos efeitos da carga de trabalho como a tensão psicológica (Karasek & Theorell, 1990), a fadiga (Hockey & Earle, 2006) e os riscos de *burnout* (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005).

O **apoio Social** é provavelmente o potencial moderador do *stress* laboral mais estudado (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005). Existem vários tipos de apoio social (Karasek & Theorell, 1990) que são as relações com os colegas, supervisores, família e amigos. Contudo nem todos os autores especificam qual o tipo de apoio que referem nos seus estudos. O apoio social de colegas de trabalho influencia certos efeitos do controlo sobre a carga de trabalho. Um apoio elevado pode reduzir o efeito do controlo sobre o desempenho e a capacidade de ajustamento (Sargent & Terry, 2000) e um apoio social baixo pode reduzir os efeitos moderadores do controlo elevado (Johnson & Hall, 1998). O apoio social dos colegas de trabalho é um dos indicadores da carga de trabalho (Hamon-Cholet, 2001; Spérandio, 1984) e de *stress* psicológico moderado (Karasek & Theorell, 1990). O moderador da carga laboral que é o apoio social dos colegas tem efeitos positivos sobre a carga de trabalho dos trabalhadores.

O **reconhecimento laboral** pode provir de colegas e superiores e pode influenciar os efeitos da carga de trabalho sobre o indivíduo. O conceito de reconhecimento laboral é extenso. Este conceito tem diversas definições, sendo que algumas envolvem algum tipo de compensação ou recompensa, outras envolvem essencialmente o ato de dádiva de feedback (Siegrist, 1996; Brun & Dugas, 2002). O feedback poderá ser uma forma de reconhecimento laboral que assenta numa ideologia sem qualquer tipo de recompensação para além de palavras. Existe feedback construtivo quando informação sobre o trabalho é efetuada e comunicada adequadamente e de forma específica ao trabalhador (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005). O reconhecimento dos seus resultados laborais valoriza a contribuição do funcionário e aumenta o sentimento de importância na empresa/organização (Brun & Dugas, 2002).

Tendo falado da sobrecarga de trabalho existe um ponto que não foi referido: afinal como se procede à mensuração da sobrecarga de trabalho?

Atualmente a avaliação da sobrecarga mental é um ponto-chave nas investigações e desenvolvimento de interfaces entre homem e máquina, na procura de maiores níveis de conforto, satisfação, eficiência e segurança no local de trabalho ( in Rubio, Díaz, Martín, & Puente, 2004). Este é o maior objetivo dos ergonomistas (Rubio



et al., 2004).

De acordo com Pickup, et al. (2005) podem-se agrupar em dois grupos as abordagens relativas a técnicas de mensuração: a abordagem analítica e a abordagem empírica. Na abordagem analítica encontramos por exemplo checklists e análise de tarefas, enquanto que na abordagem empírica encontramos métodos de mensuração de desempenho bem como métodos psicofisiológicos e de autorrelato (Pickup, Wilson, Norris, Mitchell, & Morrisroe, 2005).

Por outro lado, Meshkati, Hancock e Rahimi, (1992), afirmam a existência de quatro diferentes abordagens ou categorias. Contudo, duas delas incidem no desempenho. Deste modo, pode-se considerar que a abordagem pode ser mais amplamente dividida em 3 categorias nomeadamente as avaliações baseadas no desempenho, as avaliações subjetivas e as avaliações fisiológicas. As primeiras, **avaliações baseadas no desempenho**, estão ligadas à premissa de que qualquer aumento na dificuldade da tarefa irá levar a um aumento das exigências, que por sua vez irá levar a uma diminuição do desempenho (Rubio, Díaz, Martín, & Puente, 2004). O segundo grupo, **avaliações subjetivas**, assume que um aumento do custo está ligado ao esforço percebido e pode por isso ser apropriadamente avaliado pelos indivíduos. Por fim o último grupo, **avaliações fisiológicas**, assume que a sobrecarga mental pode ser mensurada por meios ao nível da ativação psicológica (Rubio, Díaz, Martín, & Puente, 2004).

As avaliações subjetivas são as mais apelativas e têm vindo a tornar-se cada vez mais importantes e utilizadas graças às suas vantagens práticas (facilidade de implementação, não introsvidade) e também aos dados que apoiam a sua capacidade de fornecer mensurações sensíveis relativas à sobrecarga laboral (Luximon & Goonetilleke, 2001; Rubio, Díaz, Martín, & Puente, 2004). Tal ocorre devido a muitos autores considerarem os métodos de autorrelatos como mais sensíveis e precisos (Hart & Staveland, 1988). Outros sugerem que os autorrelatos podem refletir melhor os efeitos atuais no desempenho em comparação com as mensurações através de tarefas (Jensen et al., 1994 cit. in Pickup, Wilson, Norris, Mitchell, & Morrisroe, 2005).

As medidas subjetivas podem ser de dois tipos; multidimensionais e unidimensionais. As escalas unidimensionais representam o conceito de sobrecarga de trabalho como um continuum (Pickup et al., 2005). Um exemplo é a Escala de Bedford (Roscoe, 1987, in Pickup et al., 2005). As escalas multidimensionais representam as dimensões da sobrecarga de trabalho e permitem obter um valor para cada uma das dimensões. Este é o caso no NASA TLX (Hart & Staveland, 1988) e do

SWAT (Reid, 1989).

De acordo com a revisão bibliográfica realizada, muitos são os instrumentos criados para mensurar a sobrecarga de trabalho (Luximon & Goonetilleke, 2001; Pickup, Wilson, Norris, Mitchell, & Morrisroe, 2005; Rubio, Díaz, Martín, & Puente, 2004). Entre eles, destacam-se o SWAT e o NASA-TLX, uma vez que são aqueles mais utilizados e mencionados na literatura (Luximon & Goonetilleke, 2001).

O NASA-TLX é uma escala de caráter multidimensional na qual a sobrecarga de trabalho é avaliada através de 6 dimensões nomeadamente: exigências mentais, físicas, temporais, desempenho, esforço e frustração (Hart & Staveland, 1988). A avaliação neste instrumento é realizada através de escalas bipolares, que são utilizadas para obter as avaliações de cada dimensão sendo que a pontuação varia de 0 a 100 (Hart & Staveland, 1988). A sensibilidade deste instrumento tem sido demonstrada em inúmeros tipos de tarefas e de estudos (Rubio, Díaz, Martín, & Puente, 2004).

O SWAT também é uma escala multidimensional mas as suas dimensões são a carga temporal, carga de esforço mental e carga de *stress* psicológico (Reid, 1989), sendo que avalia a sobrecarga de trabalho através de três níveis: 1)baixo, 2) medio e 3) alto para cada uma das três dimensões (Reid, 1989). A sensibilidade do SWAT tem sido demonstrada na sua utilização em diferentes tipos de tarefas (Rubio, Díaz, Martín, & Puente, 2004). Embora o SWAT seja muito utilizado em estudos, tem sido demonstrado na literatura que o NASA-TLX o ultrapassa em níveis de sensibilidade principalmente no que toca à sobrecarga mental (Nygren, 1991 in Luximon & Goonetilleke, 2001).

Em suma, a via laboral é muito importante para o trabalhador, tendo efeitos nele. Quando esta via não está “saudável” existem repercursões que irão incidir sobre o trabalhador, nomeadamente sobre a sua saúde. A carga de trabalho é um dos aspetos que pode influenciar a saúde do trabalhador, caracterizando-se pelo nível de exigência que requer do trabalhador. Quanto mais elevadas as exigências mais cansado o trabalhador fica como consequência do esforço despendido para ir ao encontro do que lhe é requerido. Existem muitos tipos de carga de trabalho, sendo as mais conhecidas a carga de trabalho física e a carga de trabalho mental. Com o aumento dos estudos relativos a este tema, também se tornou importante a avaliação da carga e sobrecarga de trabalho, sendo que os 2 questionários mais utilizados na literatura são o NASA-TLX e o SWAT (Luximon & Goonetilleke, 2001).

#### 1.4. Hipóteses de Investigação

Maslach e Jackson (Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Jackson, 1986; in Balbay, Işikhan, Balbay, Annakkaya, & Arbak, 2011) definiram *burnout* como o “índice de discrepância entre o que o ser humano é e o que o ser humano tem de fazer”. Esta definição remete-nos para a dimensão de exaustão emocional, que é uma das características mais importantes do *burnout* sendo um fator de origem para uma das três dimensões de *burnout*, consistindo no esgotamento de fontes emocionais do indivíduo, e numa diminuição de energia (Balbay, Işikhan, Balbay, Annakkaya & Arbak, 2011). Este esgotamento de recursos pode ser originado por diversas razões, mas é a sobrecarga de trabalho uma das causas mais referidas na literatura, uma vez que é indicada por diversos autores (Keijsers, Schaufeli, Le Blanc, Zwerts, & Mirada, 1995; Yang, 2004; Vlăduț & Kállay, 2011) na literatura como um fator de *stress*. Se não for aligeirada, esta sobrecarga de trabalho irá manter-se continuamente no tempo, exercendo uma grande tensão sobre os indivíduos e esgotando os recursos deles para lidarem com ela. Deste modo uma sobrecarga de trabalho elevada e contínua pode dar origem ao estado de *burnout*. Tendo em conta a natureza do trabalho desta Instituição, que se centra no cuidado direto, quer de saúde quer de higiene, de idosos (três valências) bem como no cuidado de crianças (uma valência), pode-se esperar que a diferença de cuidados origine diferentes sobrecargas de trabalho e portanto tenham diferenças quanto ao nível de *burnout* entre si. Assim:

H1: Em cada valência diferem os níveis de *burnout*, sobrecarga de trabalho, suporte social de familiares e amigos e suporte social de colegas.

H2: A sobrecarga de trabalho relaciona-se positivamente com a exaustão emocional e a despersonalização, e negativamente com a realização pessoal.

Tendo em conta Hobfoll (cit. in Tamayo & Tróccoli, 2002), os recursos de um indivíduo são “entidades que tanto são valorizadas como ponto central por direito próprio, ou agem como forma de atingir objetivos”. Tendo em conta a definição e a literatura consultada o suporte social pode ser considerado um recurso inerente ao sujeito. Segundo Bakker, Demerouti, & Euwema (2005) o **apoio Social** é provavelmente o potencial moderador do *stress* laboral mais estudado. São vários os tipos de apoio social que existem, nomeadamente o apoio dos colegas, dos familiares, dos amigos e dos supervisores (Karasek & Theorell, 1990). O apoio social de colegas de trabalho influencia certos efeitos do controlo sobre a carga de trabalho. Um apoio elevado pode reduzir o efeito do controlo sobre o desempenho e a capacidade de

ajustamento (Sargent & Terry, 2000) e um apoio social baixo pode reduzir os efeitos moderadores do controlo elevado (Johnson & Hall, 1998). O apoio social dos colegas de trabalho é um dos indicadores da carga de trabalho (Hamon-Cholet, 2001; Spérandio, 1984) e de *stress* psicológico moderado (Karasek & Theorell, 1990). O moderador da carga laboral que é o apoio social dos colegas tem efeitos positivos sobre a carga de trabalho dos trabalhadores. Por outro lado, o apoio social de familiares e amigos facilita as estratégias de *coping* em momentos de crise e de adaptação à mudança, sendo que é na moderação dos efeitos das maiores transições na vida e nas crises não esperadas que o efeito do suporte social é encontrado (Cobb, 1976). Deste modo, o apoio social quer familiar e de amigos quer de colegas de trabalho é importante para os indivíduos em diferentes situações, como situações de *stress*. Assim:

H3: O suporte social de familiares e amigos prediz baixos níveis de *burnout* (baixa exaustão emocional e despersonalização e elevada realização pessoal).

H4: O suporte social dos colegas prediz baixos níveis de *burnout* (baixa exaustão emocional e despersonalização e elevada realização pessoal).

H5: O suporte social de familiares e amigos e o suporte de colegas predizem de modo diferente os níveis de *burnout*.

Tendo em conta a importância que a sobrecarga de trabalho pode ter no despertar do *burnout*, e que a falta de recursos para lidar com as exigências provenientes da sobrecarga pode induzir um estado de *stress* crónico que poderá levar ao *burnout*, será também importante ter em conta o conceito de sobrecarga de trabalho neste estudo. No início procurou-se encontrar um questionário que avaliasse a sobrecarga de trabalho em duas vertentes: sobrecarga física e sobrecarga mental. A procura deste questionário levou à escolha do NASA-TLX, uma vez que se trata de uma escala de carácter multidimensional no qual a sobrecarga de trabalho é avaliada através de seis dimensões nomeadamente: exigências mentais, físicas, temporais, desempenho, esforço e frustração (Hart & Staveland, 1988). Através desta escala é possível conhecer quais as exigências mais predominantes na instituição e também aquelas que se correlacionam com níveis de *burnout* mais altos. Assim:

H6: As diferentes exigências que compõem a sobrecarga de trabalho relacionam-se positivamente com a exaustão emocional e com a despersonalização e negativamente com a realização pessoal.

## **2. Método**

### **2.1. Amostra e População**

A população deste estudo concerne aos funcionários de uma Instituição Privada de Solidariedade Social do Alentejo. Segundo Maroco (2007), a amostra proveniente desta população é de conveniência, uma vez que é composta pelos funcionários da instituição que voluntariamente deram o seu contributo nesta investigação. Tendo em conta que esta instituição é constituída por valências, a nossa amostra divide-se portanto nas mesmas valências. Assim, e considerando a confidencialidade dos dados, a cada valência atribui-se uma nomenclatura que não corresponde à realidade. Encontramos, portanto, o JI, o UCI, o L1 e o L2. O trabalho efetuado por estes sujeitos difere de valência para valência e por isso estas são diferenciadas. O L1 e L2 referem-se a lares de idosos, que têm como objetivo essencial de trabalho proporcionar os cuidados devidos aos idosos que estão institucionalizados. Por cuidados devidos referimo-nos aos cuidados de saúde, higiene e alimentação dos idosos que lá se encontram. As tarefas da maioria dos funcionários (trabalhadores de serviço geral) passam portanto, pela higienização e banhos aos idosos, pelo cuidado de alimentação a horas, bem como a distribuição dos medicamentos à hora certa. Acrescem ainda outras tarefas consideradas de saúde, de modo a proporcionar ao idoso uma melhor qualidade de vida. A UCI é uma Unidade de Cuidados Continuados, cujos funcionários, embora também realizem todas as atividades anteriormente mencionadas para os lares, têm maiores cuidados de saúde, sendo que o seu objetivo para além de ser o de proporcionar uma melhor qualidade de vida, concerne também à recuperação e estabilização dos utentes com problemas graves de saúde. Por fim, o JI é constituído por tarefas mais simples uma vez que se trata de um jardim de infância, cujos cuidados, não menos importantes, se reportam ao cuidado e educação das crianças. Como se pode ver no gráfico 1 a amostra foi constituída por 108 sujeitos do género feminino e 7 sujeitos do género masculino. A amostra é, portanto, constituída por 115 sujeitos. Também se pode verificar que o total de sujeitos em cada valência varia sendo que no L1 temos 55 sujeitos, na UCI temos 20 sujeitos, no L2 temos 27 sujeitos e no JI temos 13 sujeitos. Sendo assim, ainda de acordo com o gráfico 2, no L1, a nossa amostra é constituída por 50 sujeitos do género feminino e 5 do género masculino, na UCI é constituída por 19 sujeitos do género feminino e 1 do género masculino, e no L2 é constituída por 26 sujeitos do género feminino e 1 do género masculino. Por outro lado no JI apenas temos sujeitos do género feminino.

Gráfico 1: Distribuição da Amostra

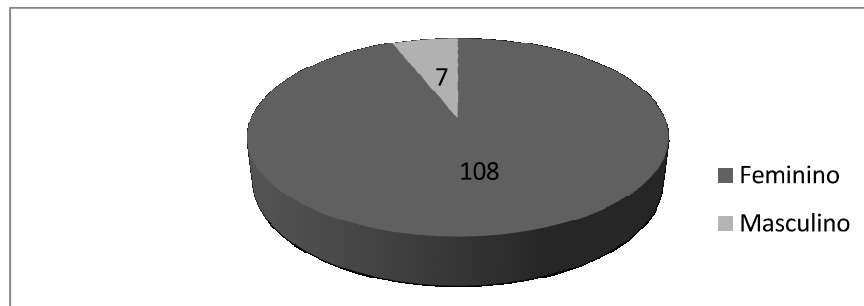
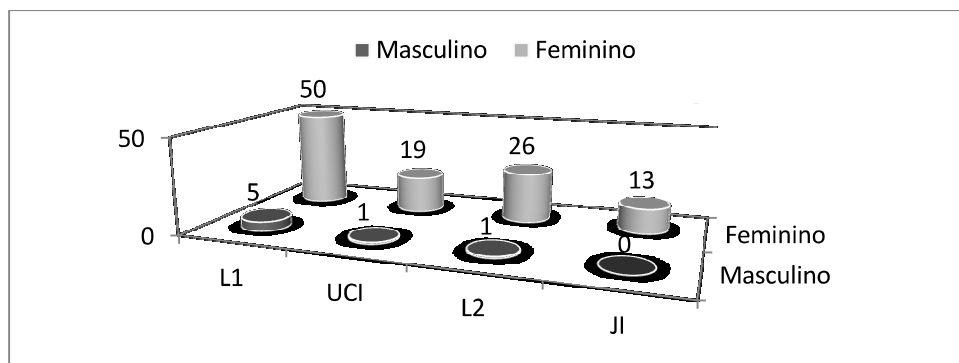


Gráfico 2: Distribuição da Amostra por Valência e Género



Tendo agora em conta o estado civil dos sujeitos, podemos verificar no gráfico 3, que 7 sujeitos são solteiros, 100 estão casados ou em união de facto, 6 são divorciados e 2 são viúvos. Dos 7 solteiros, 3 pertencem ao L1, 2 à UCI e 2 ao L2. Dos 100 casados ou em união de facto 48 pertencem ao L1, 17 à UCI, 22 ao L2 e 13 ao JI (ver gráfico 4). Dos 6 Divorciados 3 pertencem ao L1 e 3 ao L2. E por fim, dos 2 sujeitos Viúvos, 1 pertence ao L1 e 1 ao UCI.

Gráfico 3: Distribuição da Amostra por Estado Civil

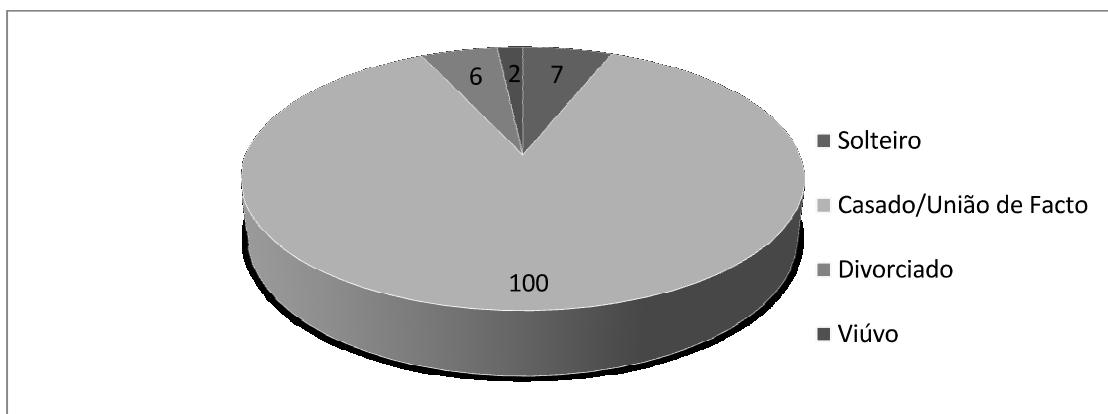
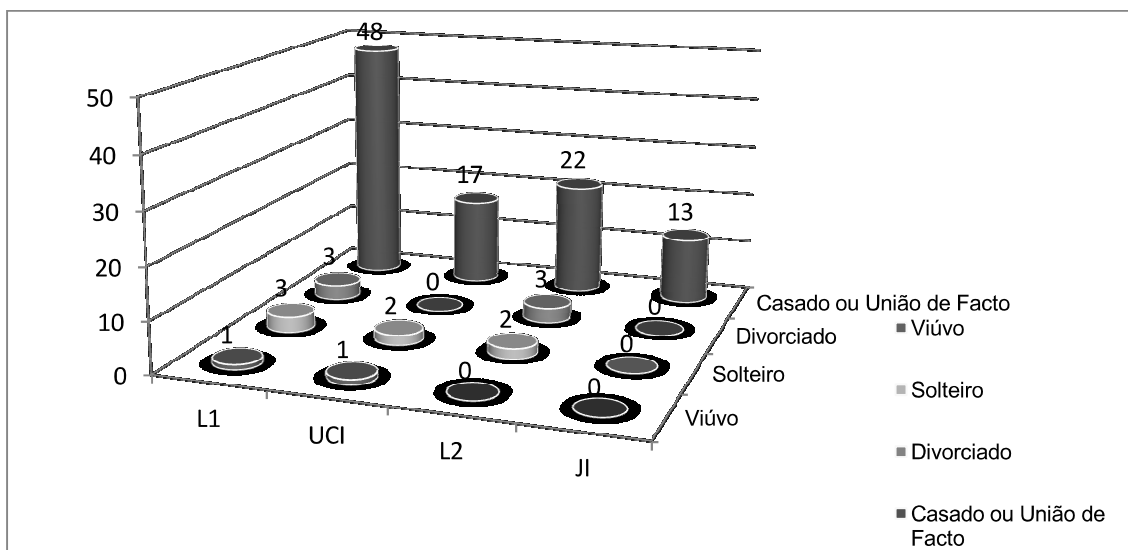


Gráfico 4: Distribuição da Amostra por Valências e Estado Civil



Relativamente à escolaridade, em termos globais da amostra, 25 sujeitos têm a 4.ª classe, 21 o 6.º ano, 32 o 9.º ano, 22 o 12.º ano e 15 o Bacharelato/Licenciatura, tal como podemos ver no gráfico 5. Em termos mais específicos, no L1 25 indivíduos têm a 4.ª classe, 11 têm o 6.º ano, 9 o 9.º ano, 4 o 12.º e 6 têm o bacharelato/licenciatura. Na UCI, por outro lado, apenas 6 têm o 6.º ano, 8 o 9.º ano, 5 o 12.º ano e apenas 1 sujeito tem bacharelato/licenciatura. No L2 existem 3 pessoas com o 6.º ano, 12 com o 9.º ano, 9 com o 12.º ano e 3 com o Bacharelato/Licenciatura. Por fim o JI tem apenas 1 pessoa com o 6.º ano, 3 pessoas com o 9.º ano, 4 pessoas com o 12.º ano e 5 pessoas com o bacharelato/Licenciatura (ver tabela 1).

Gráfico 5: Distribuição da Amostra por Escolaridade

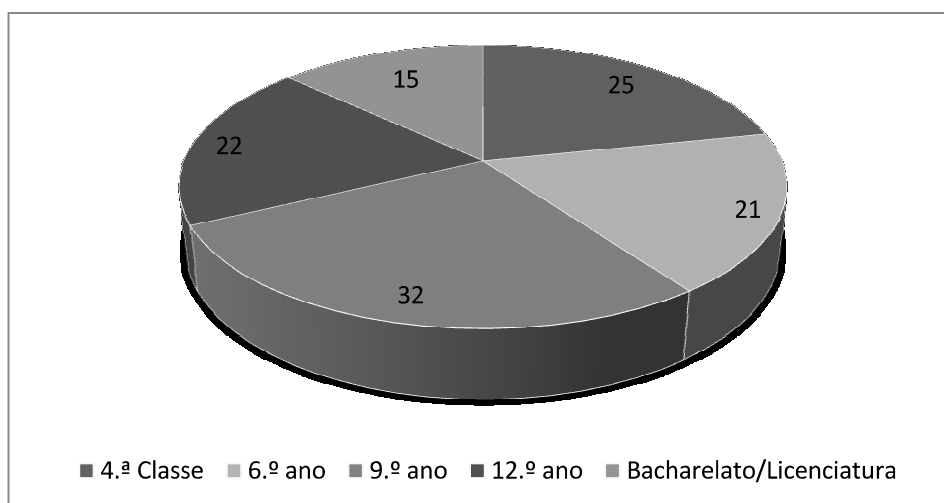


Tabela 1: Distribuição da Amostra por Valência e Escolaridade

	4. <sup>a</sup> Classe	6. <sup>o</sup> Ano	9. <sup>o</sup> Ano	12. <sup>o</sup> Ano	Bacharelato/Licenciatura	Total
L1	25	11	9	4	6	55
UCI	0	6	8	5	1	20
L2	0	3	12	9	3	27
JI	0	1	3	4	5	13
TOTAL	25	21	32	22	15	115

Por fim, quanto à idade, a amostra divide-se em cinco categorias de idades: 1) idades inferiores a 30 anos; 2) idades compreendidas entre 31 e 40 anos, 3) idades compreendidas entre 41 e 50 anos, 4) idades compreendidas entre 51 e 60 anos, e 5) idades superiores a 61 anos. O gráfico 6 mostra que existem apenas 12 inquiridos com idades inferiores a 30 anos, bem como existem 43 inquiridos com idades compreendidas entre 31 a 40 anos, 34 inquiridos com idades compreendidas entre 41 e 50 anos, 21 inquiridos entre 51 a 60 anos e 5 inquiridos com idades superiores a 60 anos. Na tabela 2 podemos ainda verificar o modo como se distribuem por valência, sendo que no L1 3 indivíduos têm idades inferiores a 30 anos, 12 indivíduos têm idades compreendidas entre os 31 e os 40 anos, 20 têm idades compreendidas entre os 41 e os 50 anos, 16 têm idades compreendidas entre os 51 e os 60 anos, e 4 têm idades superiores a 60 anos. Na UCI, 4 indivíduos têm idades inferiores aos 30 anos e 4 indivíduos têm idades compreendidas entre os 31 e os 40 anos, bem como entre os 51 e 60 anos, sendo que a maioria dos sujeitos, mais especificamente 8 têm idades compreendidas entre os 41 e os 50 anos. Nesta valência nenhum indivíduo tem idade superior aos 60 anos. No L2, por outro lado, não encontramos qualquer indivíduo com idades superiores a 60 anos nem com idades compreendidas entre os 51 e os 60 anos. Por outro lado, tal como podemos verificar no gráfico, nesta valência encontramos 4 indivíduos com idades compreendidas entre os 41 e os 50, bem como 5 indivíduos com idades inferiores a 30 anos, sendo que a maioria dos indivíduos (18) têm idades compreendidas entre os 31 e os 40 anos. Por fim, no JI, não encontramos nenhum indivíduo com idades inferiores a 30 anos. Encontramos sim, 9 indivíduos com idades compreendidas entre os 31 e os 40, que perfazem a maior parte dos indivíduos desta valência, e ainda encontramos 2 indivíduos com idades compreendidas entre os 41 e os 50 anos, e 1 indivíduo com idades compreendidas entre os 51 e os 60 anos, bem como 1 indivíduo com idades superiores a 60 anos.



Gráfico 6: Distribuição da Amostra por Idades

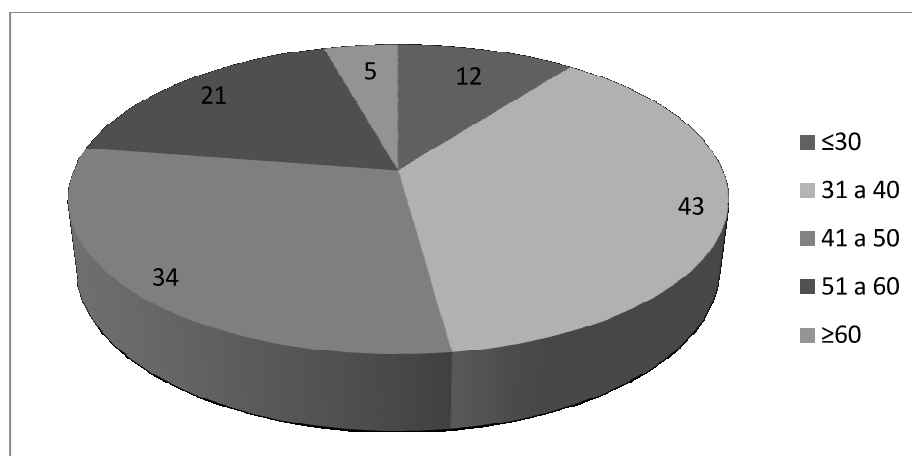


Tabela 2: Distribuição da Amostra por Valência e Idades

	≤ 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	≥60	Total
L1	3	12	20	16	4	55
UCI	4	4	8	4	0	20
L2	5	18	4	0	0	27
JI	0	9	2	1	1	13
TOTAL	12	43	34	21	5	115

Relativamente à variável profissão, podemos verificar no gráfico 7 que a maioria dos inquiridos são trabalhadores dos serviços gerais (n=80).

Gráfico 7: Distribuição da Amostra por Categoria Profissional

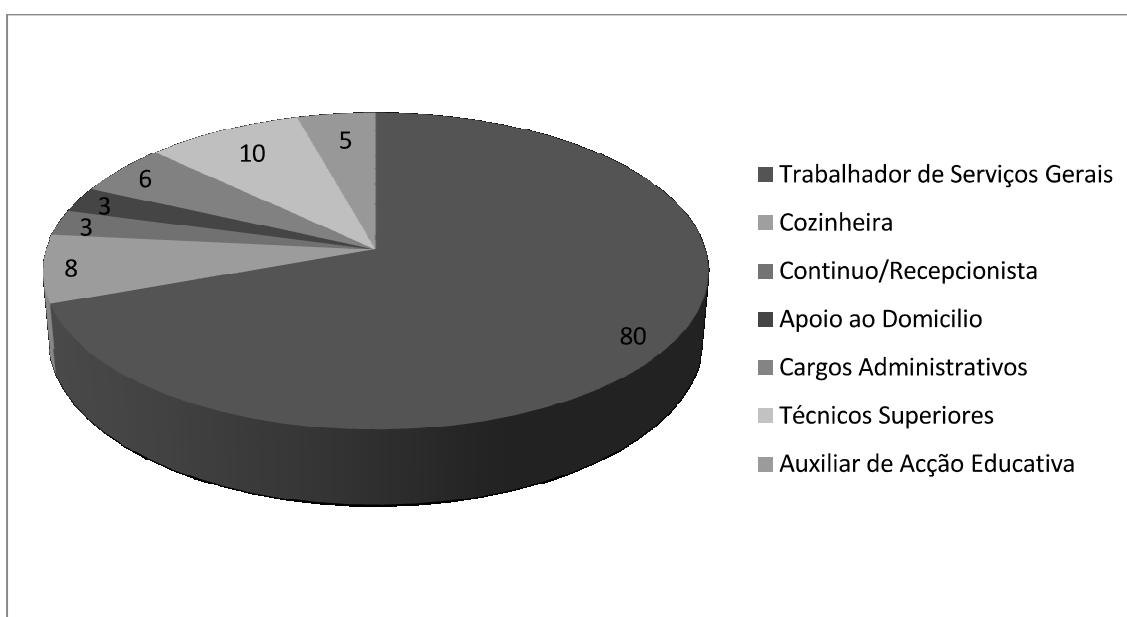
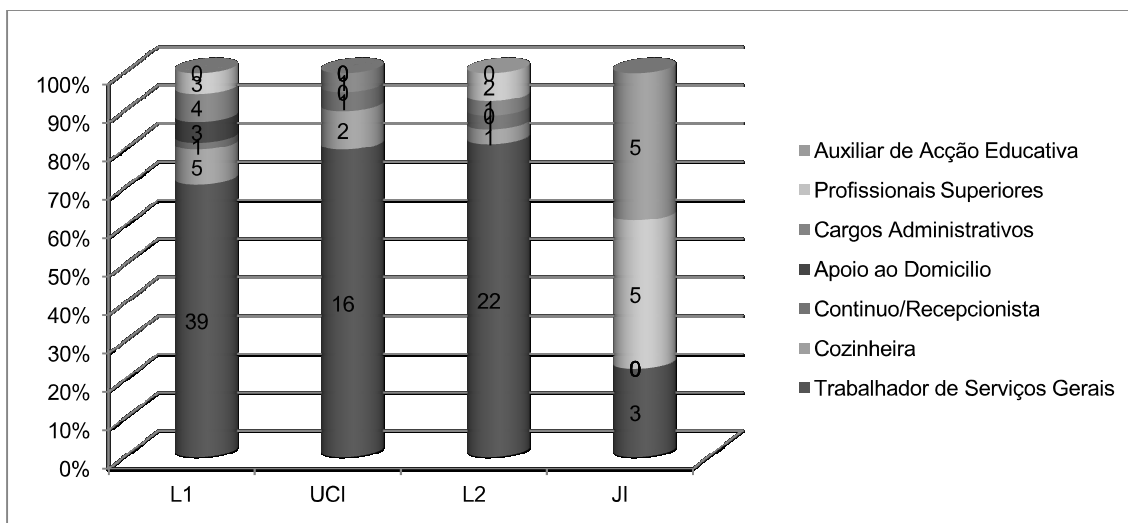


Gráfico 8: Distribuição da Amostra por Valência e Categoria Profissional



Podemos concluir que a maior parte da nossa amostra é constituída por indivíduos do género feminino, casados, com o 9.º ano (sendo a variável habilitações a mais equilibrada), estando numa faixa etária entre os 31 e os 40 anos e sendo maioritariamente profissionais de Serviços Gerais. Tendo em conta a Classificação Nacional de Profissões, verificamos que esta categoria profissional ainda não consta deste índice, podendo, portanto, inclui-la no ponto 5.1.4.9.90 denominado de Outros Trabalhadores dos Serviços Diretos e Particulares Não Classificados em Outra Parte. Contudo tendo em conta o Manual de Funções da APPACDM de Soure (APPACDM, s/d) uma Profissional de Serviços Gerais procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; efetua o transporte de cadáveres; desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria, profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra. Estas tarefas específicas que, no caso particular desta instituição, os funcionários por esta categoria desempenham, vão ao encontro, também, das tarefas de ajudante de ação direta, podendo por isso englobar ambas as definições. No caso das ajudantes de ação direta, estas trabalham diretamente com os utentes quer individualmente quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executam a totalidade ou parte das seguintes tarefas: 1) recebem os utentes e fazem a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços; 2) Procedem ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da

conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres; 3) Asseguram a alimentação regular dos utentes; 4) Recolhem e cuidam dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; 5) Prestam cuidados de higiene e conforto aos utentes e colaboram na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos; 6) Substituem as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, procedem ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria; 7) Requisitam, recebem, controlam e distribuem os artigos de higiene e conforto; 8) Reportam à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas (cit in APPACDM, s/d).

## **2.2. Instrumentos**

### **2.2.1. Burnout**

O *burnout* é concebido como um fenómeno multidimensional, um conjunto de experiências psicológicas negativas, refletindo o resultado da exposição prolongada aos fatores de *stress* de ocupações de contacto-intensivo (Maslach, 1993).

Definir *burnout* como um processo de *stress* laboral aponta a necessidade de investigar a relação entre fatores laborais psicossociais e níveis de *burnout* (Lindblom, Linton, Fedeli, & Bryngelson, 2006). Um largo número de instrumentos de avaliação de *burnout* tem sido desenvolvidos mas a maior parte erra pela escassez de avaliação psicométrica (Lindblom, Linton, Fedeli, & Bryngelson, 2006). Desta amplitude de questionários dois são exceção: *Burnout Measure* (Pines, Aronson & Kafry, 1981) e *Maslach Burnout Inventory* (MBI; Maslach & Jackson, 1986 in Lindblom, Linton, Fedeli & Bryngelson, 2006). Este último é constituído por 22 itens de autoavaliação em que os indivíduos respondem em termos da frequência com que experienciam certos sentimentos e atitudes face ao seu trabalho e ambiente laboral (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996; Bui, Hodge, Shackelford, & Acsell, 2011), assumindo assim a relação do trabalho em todos os itens que refletem assim as condições laborais (Lindblom, Linton, Fedeli, & Bryngelson, 2006). Ao longo de quase 20 anos este tem sido o mais utilizado na maioria das pesquisas relativamente ao *burnout* (Bui, Hodge, Shackelford, & Acsell, 2011). Inicialmente foi construído para profissionais que trabalhassem em funções de serviços (Human Services Survey, MBI-HSS) e para estudantes (Educators Survey, MBI-ES) (Lindblom, Linton, Fedeli, & Bryngelson, 2006). Com o tempo, foi ainda desenvolvido uma outra versão do MBI de carácter mais geral (MBI-GS) que permitia estender o questionário a todo o tipo de ocupações (Lindblom, Linton, Fedeli, &

Bryngelson, 2006). O MBI reflete um *continuum* do *burnout* e é caracterizado por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização (atitudes de cinismo ou negativismo para com os outros) e uma diminuição da realização pessoal (Bui, Hodge, Shackelford, & Acsell, 2011; Keijsers, Schaufeli, Le Blanc, Zwerts, & Mirada, 1995; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Sendo assim, o questionário MBI utilizado encontra-se dividido em três subescalas ou dimensões: Exaustão Emocional, que contém 9 itens, o cinismo, com 5 itens e a baixa realização pessoal, com 8 itens. Todos os itens utilizam uma escala avaliativa de frequência desde o 0 (nunca) até ao 6 (todos os dias). Altos níveis de exaustão e cinismo e baixos níveis de eficácia profissional caracterizam-se tradicionalmente como indicadores de *burnout* (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

Relativamente à versão portuguesa do MBI, esta resulta da tradução e adaptação do instrumento original realizada por Melo, Gomes e Cruz, em 1999. Esta adaptação e tradução confirmou a existências das três dimensões, que foram utilizadas como referência no presente estudo.

### **2.2.2. Sobrecarga de Trabalho**

Para avaliar a sobrecarga de trabalho foi feita uma adaptação do NASA Task Load Index. O NASA Task Load Index tem sido testado numa ampla variedade de tarefas experimentais desde voo simulado a simulações de controlo superior e as tarefas laboratoriais. Os resultados do primeiro estudo de validação foram sumariados por Hart e Staveland (1988). Os resultados de sobrecarga de trabalho derivados têm sido encontrados como tendo uma menor variabilidade entre valores do que avaliações de sobrecarga de trabalho unidimensionais, e as subescalas fornecem informação de diagnóstico acerca das fontes de sobrecarga (NASA).

Este instrumento utiliza seis fatores que contribuem para a sobrecarga de trabalho, nomeadamente as exigências mentais, as exigências físicas, as exigências temporais, o desempenho, o nível de esforço e o nível de frustração. Tendo em conta que o instrumento tem sido utilizado em estudos mais experimentais, tal como outros relativos à sobrecarga de trabalho, optou-se por utilizar apenas a primeira parte do instrumento, adaptando-a ao contexto laboral geral ao invés de remeter para cada uma das tarefas dos funcionários (NASA). A sua escala de resposta varia de 0 a 100, sendo que uma pontuação elevada significa altos níveis de exigências (mentais, físicas e temporais), de esforço, desempenho ou de frustração. A adaptação deste instrumento foi realizada através de consenso interjuízes, especialistas na área da

psicologia do trabalho e das organizações que efetuaram duas traduções chegando a uma versão final considerada a mais apropriada. Neste consenso houve a preocupação de ser o mais fiel possível à versão original, de modo a não diversificar o seu significado ou sentido. Em termos gerais, os itens que compõem este questionário avaliam, como referido anteriormente, as exigências mentais, as exigências físicas, as exigências temporais, o desempenho, o esforço e o nível de frustração. As exigências mentais são consideradas o grau de atividade perceptual e mental, como tomar decisões, fazer cálculos, recordar coisas ou procedimentos que é requerido pelo quotidiano laboral, sendo neste sentido respondido que é fácil ou difícil executar o mesmo. As exigências físicas avaliam o grau de necessidade de atividades físicas, como puxar, empurrar, virar, posicionar entre outras no quotidiano laboral, sendo neste sentido fácil ou difícil executar o mesmo. As exigências temporais avaliam o grau de pressão temporal sentida no quotidiano laboral, devido à velocidade ou ritmo a que ocorrem as diferentes tarefas laborais, sendo neste sentido respondido que é fácil ou difícil executar o mesmo. O nível de desempenho caracteriza-se pelo grau de sucesso que o indivíduo pensa ter alcançado no desenvolvimento de tarefas e metas no seu quotidiano laboral, refletindo neste sentido se está satisfeito com o grau de alcance das metas. O nível de esforço caracteriza-se pelo grau de esforço, quer mental quer físico, que tem de levar a cabo para alcançar um adequado desempenho nas suas tarefas. Por fim, o nível de frustração caracteriza-se pelo grau de insegurança, desanimo, irritação, *stress* e aborrecimento em comparação com a segurança, satisfação, relaxamento e complacência que sente no quotidiano laboral.

A pontuação deste instrumento varia de 0 a 100, sendo que a pontuação de 0 reflete uma baixa sobrecarga de trabalho (baixos níveis de exigências) e a pontuação de 100 reflete uma elevada sobrecarga de trabalho (altos níveis de exigências).

### **2.2.3. Apoio Social de Colegas de Trabalho**

Para a mensuração do Apoio Social foram utilizados 3 itens da escala desenvolvida por Van Veldhoven and Meijman (1994 in Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004) e já utilizados por Bakker, Demerouti e Verbeke (2004).

Esta escala foi desenvolvida entre 1992 e 1994 por Van Veldhoven and Meijman e foi denominada de “The Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work” (VBBA) (Veldhoven & Broersen, 2003).

Os três itens que foram utilizados nesta investigação encontram-se formulados na interrogativa tal como utilizados por Bakker et al. (2004), e a sua escala de resposta

situa-se entre 1 e 5, sendo que 1 equivale a nunca e 5 a sempre. Para cotação e análise de resultados, todas as respostas foram cotadas de acordo com a avaliação, sendo que respostas de avaliação mais alta referem-se a um maior nível de recursos laborais (Bakker et al., 2004), nomeadamente os recursos de suporte social por parte de colegas de trabalho.

O processo de tradução desta escala foi levada a cabo por Rebocho (2011) no âmbito de uma dissertação de Mestrado.

#### **2.2.4. Suporte Familiar e dos Amigos**

Muitos instrumentos de mensuração do suporte social familiar percebido têm sido construídos. Contudo muitos deles demonstraram ser bastante limitados (King, Mattimore, King, & Adams, 1995). Para este estudo foi utilizado uma adaptação portuguesa do *Family Support Inventory for Workers*, traduzida e adaptada para português por Reia (2012).

Este inventário foi construído de modo a avaliar o suporte social familiar fornecido ao trabalhador, e também foi validado na sua versão inglesa (King, Mattimore, King, & Adams, 1995). O seu objetivo era o de avaliar tanto a dimensão emocional como instrumental do suporte familiar (King, Mattimore, King, & Adams, 1995). As variáveis que avaliaria estavam de acordo com o que os autores observaram na literatura (King, Mattimore, King, & Adams, 1995). Nomeadamente os aspetos em comum às várias definições de suporte social encontradas (King, Mattimore, King, & Adams, 1995). Estes aspetos comuns incidiram no suporte emocional ou socioemocional e no suporte instrumental ou tangível (King, Mattimore, King, & Adams, 1995). O primeiro diz respeito à simpatia e comportamentos de preocupação enquanto que o outro diz respeito ao contributo ativo para o alcance de um objetivo (Beehr, 1985 in King, Mattimore, King, & Adams, 1995). Por outro lado, também identificaram fontes de suporte social comuns a diversas definições que seriam fonte de suporte por parte do supervisor, de colegas de trabalho e de pessoas fora do local de trabalho tais como família e amigos (Caplan, Cobb, French, Harrison & Pinneau, 1975; Kaufmann and Beehr, 1986 in King, Mattimore, King, & Adams, 1995). Deste modo os autores definiram o apoio emocional como englobando os comportamentos e atitudes dos familiares para com o trabalhador no que diz respeito ao incentivo, compreensão, atenção e atitudes positivas e orientação para resolução de problemas (King, Mattimore, King, & Adams, 1995). Incluiria comportamentos e atitudes que refletiriam o interesse dos familiares no trabalho prestado pelo indivíduo

(King, Mattimore, King, & Adams, 1995). Por outro lado, definiram o apoio instrumental como englobando os comportamentos e atitudes dos familiares que visam facilitar o dia a dia da família (King, Mattimore, King, & Adams, 1995). Estes comportamentos englobam comportamentos e atitudes que refletem a disposição dos familiares em partilhara tarefas domésticas, de modo a aliviar o indivíduo das obrigações ou deveres familiares (King, Mattimore, King, & Adams, 1995).

Tendo em conta a necessidade de qualquer inquérito ser sensível e compreensivo, então também esta adaptação sobre suporte social deve primeiro assegurar que todas as potenciais fontes relevantes de suporte são tidas em conta (Gottlieb & Bergen, 2010). Por esta razão nesta adaptação foi considerado não só o apoio por parte dos familiares, mas também o apoio que amigos mais íntimos poderão fornecer ao indivíduo.

### **2.3. Procedimento**

A aplicação destes instrumentos ocorreu de 8 a 29 de outubro de 2012 na Instituição Privada de Solidariedade Social. Primeiramente foi entregue uma carta a solicitar autorização quanto à aplicação dos questionários. Posteriormente foi combinado entre as partes um prazo de 20 dias para entrega dos questionários aos funcionários e respetiva devolução. A confidencialidade dos dados foi assegurada através de um comunicado para todas as valências da instituição. Junto aos questionários foram distribuídos envelopes de modo a assegurar a privacidade dos sujeitos e dos dados revelados. Os questionários foram entregues pelos próprios funcionários no interior dos envelopes, às diretoras de cada valência da instituição

Após a recolha dos diversos instrumentos, os dados foram introduzidos numa base de dados criada no programa de *Software Statistical Package for the Social Science for Windows (SPSS)*. Este programa, é tradicionalmente o programa de eleição para a análise de dados no âmbito das ciências sociais, e permitiu analisar os dados recolhidos em termos de estatísticas descritivas, de frequências e de testes estatísticos (Maroco, 2007). Após a criação da base de dados procedeu-se à sua análise com o auxílio do referido software.





### 3. Resultados

#### 3.1. Burnout

De modo a analisar a diferença de médias (H1) foi realizada com o auxílio do SPSS uma Anova one-way. Na tabela 1 (ver anexo VII) podemos verificar que na dimensão exaustão emocional as médias variam entre as quatro valências da instituição (L1:  $M=26,29$  e  $dp=11,96$ ; UCI:  $M=17,35$  e  $dp= 7,77$ ; L2:  $M=17,78$  e  $dp=7,29$ ; JI:  $M= 18,92$  e  $dp= 8,34$ ), sendo que no total a média é de  $21,90$  ( $dp=10,78$ ).

Na dimensão Despersonalização, as médias também variam um pouco, contudo não tanto como na exaustão emocional tal como podem ver na mesma tabela (L1  $M=10,35$  e  $dp=6,14$ ; UCI  $M= 8,4$  e  $dp= 3,62$ ; L2  $M =9,33$  e  $dp= 3,77$ ; JI  $M = 8,0$  e  $dp=3,44$  ). Em termos globais a média obtida na despersonalização é de  $9,50$  ( $dp=5,04$ ).

Por fim, na última dimensão (Realização Pessoal) a diferença das médias é relativamente pequena (L1: $M =48,25$  e  $dp=8,80$ ; UCI: $M =49,85$  e  $dp=6,41$ ; L2: $M = 50,37$  e  $dp=5,12$ ; JI: $M =48,08$  e  $dp=6,91$ ). Em termos globais a média é de  $49,01$  ( $dp=7,45$ ).

Tabela 2 – Testes da ANOVA do MBI

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Exaustão Emocional	Between Groups	2048,463	3	682,821	6,774	,000
	Within Groups	11189,485	111	100,806		
	Total	13237,948	114			
Despersonalização	Between Groups	93,511	3	31,170	1,237	,300
	Within Groups	2797,236	111	25,200		
	Total	2890,748	114			
Realização Pessoal	Between Groups	106,786	3	35,595	,636	,593
	Within Groups	6212,206	111	55,966		
	Total	6318,991	114			

De acordo com a ANOVA, no caso da Dimensão Exaustão Emocional, podemos concluir existem diferenças significativas entre valências no nível de exaustão emocional, uma vez que o  $p\text{-value}<0,001<\alpha=0,05$ . Contudo, nas restantes dimensões podemos concluir que não existem diferenças significativas entre valências (despersonalização:  $p\text{-value}=0,300> \alpha=0,05$ ; realização pessoal:  $p\text{-value}=0,593> \alpha=0,05$ ).

De acordo com o quadro de comparações múltiplas extraído com a ANOVA one way, (ver tabela 3, anexo VII) podemos verificar que nas dimensões realização pessoal e despersonalização não existem de facto diferenças significativas, mas tal já

não ocorre no caso da Exaustão Emocional. Neste caso, como podemos verificar na tabela, a média da dimensão Exaustão Emocional no L1 difere significativamente das médias da UCCI (diferença de médias=8,94) e do L2 (diferença de médias = 8,51). Por outro lado a mesma dimensão no caso da UCI difere somente de modo significativo com o L1 (diferença de médias =8,94). Também no caso do L2 sucede o mesmo, ou seja difere apenas com o L1 (diferença de médias = 8,51). O JI por sua vez não encontra diferenças significativas com nenhuma das restantes valências. Assim sendo, tendo em conta H1, pode-se considerar que se confirma em parte, uma vez que encontramos algumas diferenças valorativas quanto a cada valência, mas só algumas é que são significativas.

### **3.2. Sobrecarga de Trabalho**

De modo a analisar a diferença de médias foi realizada, com o auxílio do SPSS, uma Anova one-way. Na tabela 4 (ver anexo VII) podemos verificar que na dimensão Exigências Mentais as médias variam um pouco entre as quatro valências (L1:  $M=71,27$  e  $dp=18,29$ ; UCI:  $M=71,00$  e  $dp= 15,61$ ; L2:  $M=72,41$  e  $dp=17,51$ ; JI:  $M=78,46$  e  $dp=13,29$ ), sendo que no total a média é de  $72,30$  ( $dp=17,108$ ). Na dimensão Exigências Físicas, as médias variam mais do que relativamente à dimensão Exigências Mentais tal como se pode verificar na mesma tabela (L1:  $M=79,36$  e  $dp=23,43$ ; UCI:  $M =73,50$  e  $dp= 17,70$ ; L2:  $M=76,48$  e  $dp=16,10$ ; JI:  $M = 62,31$  e  $dp=21,27$ ). Em termos globais a média obtida nesta dimensão é de  $75,74$  ( $dp= 21,14$ ). Contudo, embora existem diferenças entre as quatro valências nas duas dimensões anteriormente analisadas, é na dimensão Exigências Temporais que as médias variam mais (L1:  $M=73,82$  e  $dp=19,63$ ; UCI:  $M =66,75$  e  $dp=19,49$ ; L2:  $M=72,22$  e  $dp=16,95$ ; JI:  $M= 63,46$  e  $dp=15,46$ ), sendo que a sua média global é de  $71,04$  ( $dp= 18,71$ ). No que concerne à dimensão Desempenho, podemos verificar que as médias entre as quatro valências diferem pouco (L1:  $M=82,00$  e  $dp=15,56$ ; UCI:  $M=79,75$  e  $dp=16,97$ ; L2:  $M=79,26$  e  $dp=16,33$ ; JI:  $M =81,54$  e  $dp=9,66$ ), sendo que a sua média global e de  $80,91$  ( $dp=15,327$ ). Por fim, na última dimensão (Nível de Esforço) as médias variam um pouco (L1:  $M= 79,27$  e  $dp=17,25$ ; UCI:  $M=78,50$  e  $dp=11,60$ ; L2:  $M= 77,78$  e  $dp= 19,58$ ; JI:  $M=75,00$  e  $dp=10,99$ ) e a sua média global é de  $78,30$  ( $dp=16,288$ ). Tendo em conta que este questionário é pontuado em cada uma das suas dimensões de 0 a 100, podemos considerar que em todas as dimensões encontramos níveis de exigência ligeiramente altos.

Tabela 5 - ANOVA referente ao NASA-TLX

		Sum of	df	Mean	F	Sig.
		Squares		Square		
NASA - exigências mentais	Between Groups	585,689	3	195,230	,661	,578
	Within Groups	32778,658	111	295,303		
	Total	33364,348	114			
NASA - exigências físicas	Between Groups	3182,937	3	1060,979	2,465	,066
	Within Groups	47779,237	111	430,444		
	Total	50962,174	114			
NASA - exigências temporais	Between Groups	1576,953	3	525,651	1,522	,213
	Within Groups	38347,829	111	345,476		
	Total	39924,783	114			
NASA - desempenho	Between Groups	170,964	3	56,988	,238	,870
	Within Groups	26608,166	111	239,713		
	Total	26779,130	114			
NASA - esforço	Between Groups	201,772	3	67,257	,248	,862
	Within Groups	30042,576	111	270,654		
	Total	30244,348	114			

De acordo com a ANOVA, podemos verificar que não existem diferenças significativas entre valências, uma vez que o p-value é sempre superior a 0,05 (ver tabela 7, anexo VII). O quadro de Comparações múltiplas extraído com a ANOVA-one way, confirma também o que acima foi dito (ver tabela 6, anexo VII). Assim sendo, tendo em conta H1, no caso deste questionário os resultados mostram que as diferenças entre as valências não são significativas, não se comprovando H1.

### 3.3. Apoio Social de Familiares e Amigos

Inicialmente pretendeu-se através de uma análise fatorial, dividir os questionários de apoio Social de Familiares e Amigos em dois fatores que iriam dar origem a duas diferentes dimensões, tal como ocorreu no estudo de King, Mattimore, King e Adams (1995). Contudo foi difícil a sua divisão, uma vez que os dois fatores obtidos se entrecruzavam nos seus itens. Ou seja, tendo sido pretendido, realizar uma análise fatorial que dividisse em duas dimensões o questionário, nomeadamente apoio emocional e apoio instrumental, como ocorrido em King, Mattimore, King e Adams (1995), tal objetivo foi inalcançado, uma vez que os dois fatores encontrados não seriam possíveis de dividir, tendo o primeiro fator aspetos que remetiam para o apoio emocional mas também tinha outros aspetos que remetiam para o apoio instrumental.

Assim, resolveu-se realizar a análise fatorial sem forçar a um número determinado de factos contudo esta dividiu-se em 9 fatores, sendo que o último era constituído somente por um item (ver tabela 7 e 8, anexo VII), cujo valor de alpha de Cronbach diminuía caso fosse retirado. Tendo em conta que, existiam itens que subiriam mais o alpha, bem como itens que o reduziam mais, considerou-se que este item não deveria ser retirado (ver tabela 10, anexo VII). Contudo, a remoção deste item iria de facto baixar o alpha Cronbach. Assim, decidiu-se manter este item, e tendo em conta que a análise fatorial a 9 itens era inteligível, decidiu-se forçar a análise fatorial a dois fatores, tal como os autores tinham realizado no seu estudo (ver King, Mattimore, King & Adams, 1995). Contudo, a análise fatorial a dois fatores era essencialmente constituída por um primeiro fator, não sendo possível a separação entre apoio instrumental e apoio emocional, tal como os autores tinham feito, uma vez que o primeiro facto englobava itens de ambos, embora o segundo se encontrasse mais definido (ver tabela 11 e 12, anexo VII). Assim sendo, resolveu-se forçar a análise fatorial a 1 fator (ver tabela 13, anexo VII)

De modo a analisar a variância de médias foi realizada com o auxílio do SPSS uma Anova one-way. Como se pode verificar na tabela 14, as médias entre valências não variaram muito (L1:  $M=147,02$  e  $dp=19,577$ ; UCI:  $M=142,40$  e  $dp=20,098$ ; L2:  $M=150,11$  e  $dp=14,439$ ; JI:  $M=148,31$  e  $dp=11,116$ ), sendo que no total a média é de  $147,09$  ( $dp= 17,765$ ).

Tabela 14: Anova one-way no Suporte Familiar e de Amigos

Valências	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
L1	55	147,0182	19,57653	2,63970	141,7259	152,3105
UCI	20	142,4000	20,09818	4,49409	132,9938	151,8062
L2	27	150,1111	14,43909	2,77880	144,3992	155,8230
JI	13	148,3077	11,11594	3,08301	141,5904	155,0250
Total	115	147,0870	17,76531	1,65662	143,8052	150,3687

De acordo com a ANOVA representada pela tabela 15, podemos verificar que não existem de facto diferenças significativas entre valências, uma vez que o p-value é superior a 0,05 ( $p\text{-value}=0,530$ ). O quadro de Comparações múltiplas (ver tabela 16, anexo VII) extraído com a ANOVA-one way, confirma também o que acima foi dito. Assim sendo, as diferenças observadas não são significativas, não comprovando H1 neste questionário.

## O Apoio Familiar e Social como Amortecedor das Vivências de Burnout

Tabela 15 - ANOVA referente ao questionário do Apoio de Familiares e Amigos

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	705,913	3	235,304	,740	,530
Within Groups	35273,218	111	317,777		
Total	35979,130	114			

### 3.4. Apoio Social dos Colegas

O questionário de apoio social dos Colegas é constituído por três itens. Deste modo não se encontra subdividido em dimensões. De modo a analisar a variância de médias foi realizada com o auxílio do SPSS uma Anova one-way. Na tabela 17 podemos verificar que as médias variam apenas de modo ligeiro entre as quatro valências da instituição (L1:  $M=3,75$  e  $dp=0,97$ ; UCI:  $M=4,15$  e  $dp=0,72$ ; L2:  $M=4,27$  e  $dp=0,65$ ; JI:  $M=3,90$  e  $dp=0,71$ ), sendo que no total a média é de  $3,96$  ( $dp=0,85$ ).

Tabela 17 - Anova one-way no Suporte de Colegas

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
L1	55	3,7455	,96644	,13031	3,4842	4,0067
UCI	20	4,1500	,72123	,16127	3,8125	4,4875
L2	27	4,2716	,64739	,12459	4,0155	4,5277
JI	13	3,8974	,71213	,19751	3,4671	4,3278
Total	115	3,9565	,85444	,07968	3,7987	4,1144

Tabela 18 - ANOVA referente ao Questionário de Apoio dos Colegas

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5,925	3	1,975	2,836	,041
Within Groups	77,302	111	,696		
Total	83,227	114			

De acordo com a ANOVA apresentada na tabela 18, podemos ver que supostamente existem diferenças significativas entre valências, uma vez que o p-value é inferior a 0,05. Contudo o quadro de Comparações múltiplas (ver tabela 19, anexo VII) extraído com a ANOVA-one way, não confirma estas diferenças. Assim sendo, pressupõe-se que as diferenças existam mas não sejam estatisticamente

significativas, permitindo a comprovação em parte de H1 neste questionário. Assim sendo, H1 comprova-se em parte para os níveis de apoio de colegas e para os níveis de *burnout*, mas não é comprovada para os níveis de sobrecarga de trabalho e para os níveis de suporte familiar e de amigos.

### **3.5. Relação entre a sobrecarga de Trabalho e o *Burnout***

Relativamente à confiabilidade dos dados recolhidos através do MBI, foi observado um alpha de Cronbach cujo valor é de 0,73 (ver tabela 1, anexo VIII). Assim sendo, este valor de alpha encontra-se dentro do intervalo, que segundo a tabela formulada por Murphy e Davidsholder (1988; citado por Maroco & Garcia-Marques, 2006) se considera como de “fiável”. Segundo os mesmos autores, considera-se “Fiabilidade inaceitável” para valores inferiores a 0,6; “Fiabilidade baixa” para valores entre 0,6 e 0,8; “Fiabilidade moderada a elevada” para valores entre 0,8 e 0,9; “Fiabilidade elevada” para valores superiores a 0,9. Sendo um nível aceitável, podemos considerar este instrumento confiável bem como a análise dos dados dele provenientes. Previamente à testagem da hipótese 2, foi também analisado o nível de confiabilidade através do alpha de Cronbach do instrumento que mediu a sobrecarga laboral (NASA-TLX). Este, com os 6 itens integrantes do instrumento teria um nível de confiabilidade de 0,600 (ver tabela 2, anexo VIII), o que representaria uma baixa fiabilidade, uma vez que de acordo com Murphy e Davidsholder (1988; citado por Maroco & Garcia-Marques, 2006) se encontra entre o limite entre fiabilidade inaceitável e fiabilidade aceitável. Deste modo foi realizado o mesmo teste estatístico com a diferença de que iríamos pedir o cálculo do alpha se cada item fosse removido. Face a este teste encontramos apenas um item (nível de frustração) que influenciou bastante o nível do alpha sendo que se fosse retirado o alpha subiria significativamente para 0,741 (ver tabela 3 do anexo VIII). De modo a confirmar este resultado foi realizada uma análise fatorial com rotação varimax. Esta mostrou que 17,95% da variância (ver tabela 4 do anexo VIII) correspondia ao segundo fator constituído somente pelo item nível de frustração como se pode ver na tabela 5 e 6 (ver anexo VIII). Por outro lado, o fator 1 explica 43,46% da variância total, e aglutina todos os itens relativos às exigências de trabalho. Assim, pode-se afirmar que a análise fatorial demonstrou uma divisão em dois fatores, sendo que o segundo fator era constituído apenas por este item, nomeadamente o nível de frustração, que em termos teóricos e de significado diferia um pouco dos restantes 5 itens constituintes da escala. Deste modo, tendo em conta as definições de recursos e de exigências

propostas por Hobfoll e Freedy (1993), podemos considerar este fator independente, como um fator que não se insere nem nos recursos nem nas exigências. Se tivermos em conta as definições propostas pelo NASA-TLX (ver anexo III), a definição do nível de frustração fala-nos do nível consequente às exigências que o indivíduo sente no seu trabalho. Deste modo tendo em conta as definições de Hobfoll e Freedy (1993) que nos dizem que os recursos são definidos como objetos, condições, características pessoais e energias valorizadas pelo indivíduo, podemos claramente verificar que a frustração não se enquadra nesta definição. Por outro lado as exigências que são consideradas, são aspetos laborais que requerem esforço, e que estão por isso associadas a custos (Halbesleben & Buckley, 2004), também não enquadram a definição do nível de frustração em si. Podemos então supor que o nível de frustração será uma consequência que poderá ocorrer da interação entre as exigências e os recursos. Assim, tendo em conta que a análise fatorial (ver tabela 3 do anexo VIII) nos dá uma subida elevada do alpha se retirarmos este item, neste estudo, o item será removido e não estudado.

De modo a proceder à confirmação de H2 teve-se em conta a análise dos instrumentos mencionados anteriormente.

De modo a verificar se existia uma relação entre cada dimensão do *burnout* e a sobrecarga de trabalho foram realizadas Correlações de Pearson. Como se pode verificar na tabela 1 e 2 do anexo IX, não existem relações positivas significativas entre sobrecarga de trabalho e a exaustão emocional e a despersonalização. Contudo, como se pode verificar na tabela 3 (anexo IX) existe uma correlação significativa entre a sobrecarga de trabalho e uma das dimensões de *burnout*, nomeadamente a realização pessoal, em que o coeficiente de Pearson é de 0,329, e nível de significância é de 0,001. Pode-se dizer que a correlação é positiva, forte e bastante significativa. Deste modo pode-se admitir que a realização pessoal e a sobrecarga laboral encontram-se positivamente relacionadas. Todavia, parte da nossa segunda hipótese não se confirma, uma vez que esta hipótese consistia na afirmação de que as dimensões despersonalização e exaustão emocional estariam positivamente relacionadas com a sobrecarga de trabalho, enquanto a realização pessoal estaria negativamente relacionada com a sobrecarga de trabalho. De modo a verificar se esta correlação poderia significar que a sobrecarga de trabalho predizia a baixa realização pessoal, foi realizada uma regressão linear. Nesta regressão verificamos que o coeficiente de determinação ajustado é de 0,100 o que significa que 10% da variabilidade da baixa realização pessoal é explicada pela sobrecarga de trabalho (ver

tabela 5, anexo IX). Deste modo, a variável sobrecarga de trabalho explica 10% da variância da baixa realização pessoal.

### **3.6. Relação entre o Apoio Familiar e de Amigos e o *Burnout***

Relativamente à nossa terceira hipótese, primeiramente calculámos o valor do alpha de Cronbach do instrumento de Apoio Familiar e de Amigos. Este coeficiente foi bastante elevado, nomeadamente de 0.85, o que demonstra um bom nível de confiança, ou de acordo com Murphy e Davidsholder (1988; citado por Maroco & Garcia-Marques, 2006) um nível de “fiabilidade moderada a elevada” (ver tabela 1, anexo X). Em seguida verificamos os níveis de apoio Familiar e de Amigos sentidos pelos indivíduos através da estatística descritiva (ver tabela 2, anexo X), o que nos deu o valor, acima mencionado, de 147,08. Tendo em conta que os valores poderiam variar entre 43 e 215, podemos considerar que o nível de apoio familiar e de amigos é moderado.

Uma vez que a nossa hipótese concernia à relação entre o apoio dos familiares e amigos e as dimensões do *burnout*, optámos por realizar uma correlação. Esta correlação, tal como se pode verificar na tabela 2 (ver anexo X) demonstrou existir uma relação significativa entre o apoio dos familiares e amigos em duas das dimensões do *burnout*, nomeadamente a despersonalização e realização pessoal, uma vez que na primeira o coeficiente de Pearson é de 0,216, e na segunda o mesmo toma o valor de 0,285. O nível de significância da primeira é de 0,02, sendo que  $p < 0,05$ . Deste modo pode-se verificar que a correlação é positiva e significativa. Por outro lado, o nível de significância da segunda é de 0,002, sendo que  $p < 0,01$ , o que demonstra que esta relação é mais forte, positiva e mais significativa do que a anterior. Interpretando os dados pode-se admitir que o apoio dos familiares e amigos se relaciona positiva e significativamente com a dimensão despersonalização, e se relaciona mais forte, positiva e significativamente com a baixa realização pessoal (uma vez que quanto maior a pontuação nesta escala, mais elevada é a baixa realização pessoal). De modo a verificar se esta poderá ser uma relação preditiva procedemos a uma regressão linear para cada relação, ou seja, realizámos uma regressão linear entre as dimensões do *burnout* despersonalização e realização pessoal e o apoio social de familiares e amigos (ver tabelas 3 e 4, anexo X). Na regressão entre a despersonalização e apoio de familiares e amigos, o coeficiente de regressão é de 0,038, o que significa que a despersonalização é explicada em 3,8% pelo apoio dos Familiares e Amigos ( $p=0,02$ ). Também a regressão entre a realização pessoal e o



apoio de familiares e amigos vai ao encontro da correlação uma vez que o coeficiente de dispersão é de 0,073, o que significa que a realização pessoal é explicada em 7,3% pelo apoio de familiares e amigos ( $p=0,002$ ). Deste modo a nossa hipótese três confirma-se em parte, uma vez que o suporte de familiares e amigos prediz positivamente a despersonalização e a baixa realização pessoal.

### **3.7. Relação entre o Apoio de Colegas e o *Burnout***

Relativamente à nossa quarta hipótese, primeiramente calculámos o valor do alpha de Cronbach para verificarmos se existia um bom nível de confiança. O valor do alpha confirma esta confiança uma vez que é de 0.80, o que já é bastante aceitável, uma vez que de acordo com Murphy e Davidsholder (1988; citado por Maroco & Garcia-Marques, 2006) se considera como “fiável” (ver tabela 1, anexo XI). Em seguida verificámos os níveis de apoio de colegas sentido pelos sujeitos, sendo que este pode variar entre 5 a 15. Tendo em conta a análise descritiva verificámos que em média o nível de apoio de colegas se situava nos 11,87, o que significava a existência de níveis de apoio entre colegas moderados. Uma vez que a nossa hipótese concernia à correlação entre o apoio dos colegas e as dimensões do *burnout*, realizámos uma correlação que nos permitiu verificar uma relação entre a dimensão Exaustão Emocional e o Apoio dos Colegas, uma vez que  $r=-,475$ ,  $p<0,001$  (ver tabela 2, anexo XI). Desta forma pudemos verificar que estamos perante uma correlação negativa, bastante forte e significativa, o que nos diz que a exaustão emocional e o apoio dos colegas estão negativamente relacionadas. De modo a verificar se esta poderá ser uma relação preditiva procedemos a uma regressão linear. Segundo a regressão linear (ver tabela 3 anexo XI), o coeficiente de determinação ajustado é de 0,219 ou seja a baixa exaustão emocional é em 21,9% explicada pelo apoio dos colegas de trabalho. Esta relação é de facto uma relação importante para o nosso estudo uma vez que confirma em parte a nossa hipótese de que o apoio dos colegas de trabalho prediz negativamente os níveis de *burnout*.

Deste modo parte da hipótese 4 verifica-se, uma vez que encontramos uma correlação negativa entre o Apoio dos Colegas e a exaustão emocional, o que significa que quanto maior o apoio de colegas menor a exaustão emocional.

### **3.8. Relação entre os níveis de *Burnout* e ambos os apoios – qual o apoio que mais prediz o *burnout*?**

Como quinta hipótese de investigação pretendia-se ainda diferenciar qual, de entre estes dois tipos de suporte social, é o que mais auxíia os trabalhadores no amortecimento da vivência de *burnout*. A relação entre as variáveis já foi encontrada anteriormente, tendo-se constatado uma relação significativa entre o apoio familiar e de amigos e as dimensões despersonalização e realização pessoal (H3), bem como também foi encontrada uma relação significativa entre o apoio dos colegas e a exaustão emocional (H4). Tendo em conta os resultados obtidos, que demonstraram que as diferentes fontes de apoio predizem diferentes dimensões do *burnout*, ou seja, não se tendo verificado nenhuma dimensão predita em comum pelas duas fontes de apoio, não se justificou a realização de testes estatísticos para verificar H5. Assim, sendo, a nossa quinta hipótese confirma-se, uma vez que os resultados mostram que o suporte social de familiares e amigos e o suporte de colegas predizem de modo diferente (em diferentes dimensões) os níveis de *burnout*. A diminuição da exaustão emocional é predita em 21,9% pelo apoio dos colegas, enquanto a despersonalização é predita em 3,8% pelo apoio de familiares e amigos, bem como a baixa realização pessoal, predita em 7,3% pela mesma fonte. Os dois tipos de apoio mostram-se pois, importantes e complementares, uma vez que atuam em áreas diferentes.

### **3.9. Relação entre Exigências e as três dimensões do *Burnout***

A última hipótese de investigação que se pretende estudar consiste na correlação entre os níveis de *burnout* e cada uma das exigências laborais (ver tabela 1, anexo XII). Esta hipótese de investigação foi criada com o objetivo de entender de um modo mais específico o que mais prediz o *burnout*, tendo em atenção as exigências laborais. Tendo em conta a remoção do último item do teste da NASA, este passou a conter apenas 5 dimensões. Destas 5 dimensões encontramos apenas algumas correlações significativas. Especificamente, na dimensão da exaustão emocional não encontramos nenhuma correlação com as dimensões referentes à sobrecarga de trabalho. No que concerne à dimensão despersonalização, esta correlaciona-se negativa mas significativamente apenas com uma dimensão da sobrecarga de trabalho, nomeadamente com as exigências mentais ( $r=-0,233$ ;  $p=0,012$ ). Quando analisamos a dimensão realização pessoal, verificamos que esta (ou seja a baixa realização pessoal) se correlaciona positiva e significativamente com 4 das 5 dimensões da sobrecarga de trabalho, nomeadamente com as exigências

mentais ( $r=0,228$ ;  $p=0,014$ ), exigências temporais ( $r=0,236$ ;  $p=0,011$ ), desempenho ( $r=0,344$ ;  $p<0,001$ ) e esforço ( $r=0,265$ ;  $p=0,04$ ). Deste modo, a nossa última hipótese confirma-se parcialmente, uma vez que existe realmente uma relação significativa entre as dimensões do *burnout* despersonalização e realização pessoal e as exigências laborais, pois encontramos a relação de que altos níveis de exigências mentais levam um baixo nível de despersonalização, bem como altos níveis de exigências mentais, exigências temporais, desempenho e esforço levam a baixos níveis de realização pessoal. Contudo a hipótese não se confirma totalmente, uma vez que não se encontra nenhuma relação entre a exaustão emocional e as facetas da sobrecarga de trabalho.



#### 4. Discussão

Os resultados deste estudo demonstram, primeiramente, que a dimensão do *burnout* que mais relações apresenta com outras variáveis é a realização pessoal, seguida pela despersonalização. Um aspeto curioso encontrado foi o facto de não ser a exaustão emocional a que mais se relaciona com as variáveis visto que se trata da dimensão núcleo do *burnout*, uma vez que, como mencionado anteriormente, alguns autores consideram esta dimensão a mais importante seguida, depois da despersonalização. Tendo em conta que alguns autores têm vindo a pôr em causa a importância de algumas dimensões do *burnout* (nomeadamente a realização pessoal) (Shirom, 1989 in Demerouti et al., 2000; Schaufeli, 2003) é importante realçar que no presente estudo todas as dimensões do *burnout* se revelaram importantes. De facto, também Maslach e Leiter (2008) referem que existem fortes indícios na literatura de alguns estudos com altas pontuações em algumas dimensões mas não nas restantes. Contudo também afirmaram que as maiores pontuações provêm das dimensões exaustão emocional e despersonalização (Maslach e Leiter, 2008). Por outro lado, estudos mais recentes como o de Vlăduț e Kállay (2011) numa amostra de professores romenos, demonstraram a existência de níveis elevados de *burnout*, bem como o de Bakker, Le Blanc e Schaufeli (2005) numa amostra de enfermeiras de cuidados intensivos que encontraram a existência das três dimensões do *burnout* (elevada exaustão emocional e despersonalização e baixa realização pessoal). Contudo os nossos resultados contrastam um pouco com estes autores uma vez que neste estudo a dimensão mais presente nos resultados tratou-se, nada mais nada menos da realização pessoal, aquela que a maioria dos autores que tem colocado em causa o modelo tridimensional de Maslach, tem descartado. Tendo em conta os aspetos mais emocionais nestes locais de trabalho, ou pelo menos em três deles (L1, L2 e UCI), esta era uma das dimensões que se esperava estar mais elevada, que, estando mais baixa, constituiu um facto curioso neste estudo.

Quanto ao nível de exigências, os dados sugerem que os níveis de exigências laborais são bastante elevados, uma vez que numa escala de 0 e 100, os valores médios dos somatórios encontram-se entre os 70 e os 81. O facto dos níveis de sobrecarga de trabalho e dos níveis de suporte familiar e de amigos não serem muito diversificados entre as valências é algo que, embora não seja inesperado, não se torna inteiramente esperado. Isto porque, o nível etário, predominante nas valências, varia, bem como (pelo menos) o apoio familiar é independente do local de trabalho, permitindo, assim, uma possível variação. No entanto, é claro que o papel da família é

o apoio incondicional aos seus membros, a menos que não seja uma família totalmente funcional, e possivelmente a ultrapassar alguma crise familiar, como por exemplo, as que são consideradas por Alarcão (2000). Assim, embora, esperássemos uma divergência um pouco maior, consideramos que os resultados neste sentido são os mais prováveis. Contudo, tendo em conta que a sobrecarga de trabalho nos serviços humanos é normalmente elevada, e que o suporte familiar e de amigos embora varie de pessoa para pessoa, normalmente é encontrado pelos indivíduos em alguém importante para si no seio familiar ou de amizades pode-se pressupor que devido a esta razão os indivíduos estejam mais igualitários entre si, o que permite esta diferenciação de valências não significativa. O caso do *burnout* e das suas diferenças pode ser explicado devido ao facto de entre valências se encontrarem diferentes situações, que em parte podem impressionar o indivíduo de modo diferente, o que se traduz em diferentes níveis de *burnout* de acordo com os indivíduos e a sua sensibilidade. O facto de se encontrarem pequenas diferenças ao nível do suporte de colegas permite induzir que de valência para valência o companheirismo entre colegas seja diferente, e em algumas exista uma maior união entre colegas em comparação com as restantes valências. Esta ideia vai primeiramente ao encontro da noção de *burnout* enquanto derivado do *stress* bem como do modelo de Recursos-Exigências, que considera que o apoio-social é um recurso. Em primeiro lugar, o conceito de *burnout* tem sido por vezes considerado uma prolongação crítica do *stress*. Ou melhor, o *burnout* pode ser considerado uma resposta ao *stress* prolongado no tempo, ou seja quando as exigências laborais excedem os recursos individuais num longo espaço de tempo (Maslach & Schaufeli, 1993). Contudo, quando estas exigências são percecionadas pelos diversos trabalhadores, esta perceção pode ajudar na construção de um apoio solidário entre colegas que se transforme num recurso (suporte de colegas), o que nos permite considerar que poderá ser o efeito do modelo de Recursos e Exigências, que nos reporta esta noção de necessidade de equilíbrio entre os recursos e as exigências de modo a evitar o estado de *burnout* (Demerouti et al., 2001). Estas pequenas induções vão ao encontro dos estudos de Demerouti et al, (2001), Nahrgang, Morgeson e Hofmann (2010), Cordes e Dougherty (1993) e Lee e Ashforth (1996), visto que estes estudos encontraram um padrão de relações entre exigências laborais, recursos laborais e *burnout*. Este estudo permitiu-nos ainda verificar uma relação entre os níveis de sobrecarga de trabalho e a dimensão realização pessoal, o que significa que os níveis elevados de sobrecarga laboral induzem menor realização pessoal. Ou seja, quanto maior o nível de exigências menor

a realização pessoal sentida pelos indivíduos. Este resultado vai ao encontro do que era esperado e da própria teoria do *burnout* de Maslach (Maslach C. , 1982; Maslach & Leiter, 1997; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Maslach & Leiter, 2008) que indicava a baixa realização pessoal como característica do *burnout*. Tendo igualmente em conta a teoria da Conservação de Recursos e a teoria de Exigências-Recursos laborais, seria de esperar que quanto maior o nível de exigências (maior probabilidade dos recursos não serem suficientes) menor o nível de realização pessoal (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Hobfoll, 1989; Hobfoll & Freedy, 1993; Lee & Ashforth , 1993; Lee & Ashforth, 1996). Assim sendo, embora Gibson e colegas (2006) tenham razão quando afirmam que o *stress* é necessário para mobilizar os indivíduos de modo a impulsioná-los para alcançarem os seus objetivos, é necessário muito cuidado para que não seja excessivo, pois ao sê-lo pode-se tornar prejudicial para a saúde dos indivíduos, como o caso da entrada em *burnout*.

Relativamente ao apoio familiar e de amigos podemos verificar que os níveis de apoio são elevados. Encontrou-se também aqui uma relação entre o apoio familiar e de amigos e duas dimensões do *burnout*, nomeadamente a despersonalização e a realização pessoal. Por outro lado, no que se refere ao apoio de colegas foram encontrados níveis de apoio elevados e uma relação entre este apoio e os níveis de exaustão emocional. Tal permite-nos considerar que o apoio enquanto recurso é importante nesta instituição, o que vai ao encontro da teoria de conservação de recursos, que nos afirma que o apoio é um tipo de recurso importante pra lidar com o *stress*, e conseqüentemente com o *burnout* (Lee et al., 2011). Ou seja, no âmbito laboral, as exigências que lhes são colocadas podem ter proporcionado aos trabalhadores a necessidade de se apoiarem mutuamente, construindo um recurso para os seus colegas, o que se insere também no modelo de recursos e exigências laborais (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schafeli, 2001). Estas três diferentes relações podem hipoteticamente ser explicadas pela natureza das dimensões do *burnout*. Tendo em conta que a exaustão emocional é uma consequência emocional do *stress* crónico vivido no ambiente laboral, é possivelmente atenuada principalmente pelos colegas de trabalho, que ao vivenciarem esta mesma consequência poderão apoiar-se mutuamente, e assim encontram força e adaptam-se às situações, podendo com este apoio mutuo existir um atenuamento da vivência da exaustão emocional. Por outro lado, a despersonalização pode ser considerada uma forma de agir perante o *stress* emocional, que surge de um distanciamento da pessoa para com os outros. Tendo em conta que o apoio emocional de familiares e amigos, poderá ser crucial para

o indivíduo se sentir compreendido e apoiado, o indivíduo pode através deste mesmo apoio arranjar força para o dia seguinte, atrasando assim o início da despersonalização. Contudo, a relação que encontramos na despersonalização é positiva, o que nos pode dizer que tendo em conta o alto nível de exigência das relações com os utentes, as pessoas tendem a distanciar-se mais destes e apoiar-se na família e amigos. Esta estratégia de compensação entre o trabalho e família foi postulada por Edwards e Rothbard (2000), que afirmaram que as pessoas, quando sentem não ter recursos para lidar com as relações laborais se escudam e reforçam o investimento nas relações familiares, compensando a falta de apoio e recursos sentidos no ambiente laboral. A noção de compensação permite, deste modo, explicar o aumento da despersonalização quando o apoio familiar é maior. Por outro lado, a realização pessoal relaciona-se com este mesmo apoio, o que poderá reforçar esta hipótese, uma vez que o indivíduo poderá sentir-se menos realizado quando o nível de exigência aumenta e refugiar-se na compreensão e dedicação da família e amigos, fora do contexto laboral. Essa “fuga”, por sua vez, reforçará o sentimento de baixa realização pessoal. Os resultados mostram ainda, que estes dois tipos de suporte predizem de diferentes modos e intensidades as dimensões do *burnout*, podendo por isso dizer-se que ambos acabam por se complementar e amortecer a vivência do *burnout*. Embora, os resultados demonstrem que os dois tipos de apoio predizem diferentes dimensões do *burnout*, a verdade é que se pode considerar como o mais preditor o apoio de colegas, uma vez que o seu valor explicativo é superior à soma do valor explicativo do apoio de familiares e amigos no que toca a ambas as dimensões preditas por este. Para além disso, faria todo o sentido, ser o apoio de colegas o mais preditivo, uma vez que as pessoas estão mais próximas do mesmo contexto e conhecem melhor a realidade laboral. Muito possivelmente, o apoio familiar só é percecionado com maior relevo pelos trabalhadores quando estes não conseguem resolver o problema dentro do trabalho e acabam por o levar para casa (compensação). Para além do que foi mencionado há, ainda, que considerar que os resultados inerentes ao apoio familiar e dos amigos podem estar relacionados com o estado civil dos indivíduos, uma vez que, tal como mencionado na caracterização da amostra, a maioria dos indivíduos são casados (100, N=115). Pode-se pressupor que o suporte familiar é uma fonte de suporte imprescindível para os indivíduos, podendo servir como amortecedor do *burnout*, uma vez que se encontra relacionado com duas das dimensões do *burnout*. Por outro lado, é importante referir que a exaustão emocional apenas encontra uma relação significativa com o apoio dos colegas. Pode-



se pressupor que ao vivenciarem as mesmas situações, os funcionários acabam por unir esforços entre eles, e por compreender e apoiar mais especificamente os seus colegas de modo a que estes consigam adaptar-se às situações e a conseguir resolvê-las. Assim, sendo o seu apoio ajuda no evitamento ou pelo menos no retardamento do início da vivência de *burnout*. Tendo em conta que na literatura consultada não foram encontrados estudos que estudassem ambos os apoios em simultâneo, será importante mencionar o estudo de Odle-Dusseau, Brit e Greene-Shortridge (2012), que juntou os recursos familiares e organizacionais numa só variável e que, portanto, englobou ambos os apoios. Neste estudo, foram encontradas evidências da importância dos apoios informais para ajudar os trabalhadores a enfrentar problemas e exigências laborais, não sendo distinguidos ambos os apoios. Isto sublinha a sua importância e permite-nos considerar que de facto se complementam como foi evidenciado no nosso estudo.

Por fim, este estudo permitiu ainda estudar a relação entre as exigências mentais, físicas e temporais com as dimensões do *burnout*. Neste caso encontraram-se 5 relações significativas, uma das quais, a relação negativa mas significativa entre a dimensão despersonalização e as exigências mentais, nos permite considerar que quanto maiores as exigências mentais menor a despersonalização. Esta noção permite-nos crer que neste caso específico, o trabalho cognitivo, que não envolve o trabalho com outras pessoas (se tivermos em consideração a definição presente no NASA-TLX deste tipo de exigências) não dá espaço para o desenvolvimento da despersonalização. Tendo em conta também que este tipo de trabalho é menos frequente durante o quotidiano da maioria dos sujeitos deste estudo, é relevante considerar-se que este resultado é interpretável como podendo ser fruto da sua ausência. Por outro lado, a dimensão realização pessoal é a que se correlaciona positiva e significativamente com 5 das 4 dimensões da sobrecarga laboral, nomeadamente as exigências mentais, exigências temporais, desempenho e esforço. Estas quatro dimensões relacionam-se com a realização pessoal, o que nos pode indicar que as exigências elevadas sentidas proporcionam o meio para o desenvolvimento de uma baixa realização pessoal. Ou seja, quanto maior o nível de exigências sentidas, menos realizados se sentem os trabalhadores nesta instituição. Tal como mencionado antes, isto pode ser corroborado através dos inúmeros trabalhos relativos às teorias da Conservação de Recursos (por exemplo Hobfoll, 1989; Hobfoll & Freedy, 1993) e a teoria de Exigências-Recursos laborais (por exemplo, Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Contudo, é curioso não

obtermos nenhuma relação significativa que envolva quer as exigências físicas quer a exaustão emocional. Tendo em conta o tipo de trabalho realizado, seria de esperar que a dimensão de exaustão emocional tivesse um maior significado, uma vez que estes trabalhadores passam por situações de carga mental e emocional muito fortes, como a morte e perda. Este facto é curioso e por isso é relevante mencionar que pode estar relacionado com as limitações deste estudo, uma vez que a amostra foi uma amostra por conveniência, o que pode causar um enviesamento dos resultados (as pessoas mais resilientes podem ser as que aceitaram participar no estudo). Por outro lado, a não existência de relações significativas com as exigências físicas vai ao encontro da literatura, uma vez que o *burnout* é considerado “uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal reduzida (Maslach C. , 1982), ou seja, trata-se de um estado mental, e por isso não seria de esperar a existência de relações entre o MBI e as exigências físicas.

Uma outra limitação que deve ser mencionada concerne ao potencial enviesamento das respostas, uma vez que, nada garante que os sujeitos inquiridos tenham preenchido corretamente os dados, ou mesmo em singularidade, uma vez que em alguns casos se encontraram questionários em tudo semelhantes, e noutros casos encontraram-se questionários que variavam apenas entre dois pontos da escala. Se tal tiver ocorrido propositadamente, ou seja, sem ter em conta as questões, então os dados recolhidos não retratam realmente o que sucede na instituição, tendo provocado um enviesamento dos dados. Embora seja possível, e pudesse explicar a alteração das dimensões primordiais, que se encontram opostas ao que encontramos na literatura, não temos como ter a certeza de que tal ocorreu.

De qualquer modo, podemos admitir que as exigências se encontram relacionadas com o *burnout*, e que o apoio social (quer de colegas quer de familiares e amigos) pode ter um papel bastante importante na vivência do processo de *burnout*. O nosso maior contributo com este estudo foi relacionar estas variáveis no sentido de tentar perceber a importância da sobrecarga de trabalho e do suporte social no aparecimento do *burnout*. Tendo em conta que na revisão literária foram encontrados como antecedentes laborais as exigências de trabalho e o suporte social, entre outros, e que estes se englobam em ambos os modelos mais importantes do *burnout* (Modelo de Conservação de Recursos e Modelo de Recursos e Exigências Laborais), mas que não se encontram estudos que as analisem mais especificamente, e tendo em conta a importância que elas tem no quotidiano, este estudo visa contribuir para uma maior reflexão da relação entre estas variáveis.

## 5. Conclusões

O fenómeno de *burnout* continua a ser um fenómeno muito estudado cientificamente (Gil-Monte, 2005). Embora atualmente se encontre relacionado com inúmeros temas, a sua relação com a sobrecarga de trabalho ainda se encontra numa fase muito inicial, uma vez que a maioria da literatura encontrada se relacionava apenas com a sobrecarga mental (Cuixart, s/d; Dejours, 1980; Spérandio, 1984) e não com a sobrecarga de trabalho em geral. É neste aspeto que este trabalho se inseriu, na tentativa de encontrar relações entre o *burnout* e a sobrecarga de trabalho num sentido mais abrangente. Tal tentativa foi árdua, uma vez que foi difícil encontrar um questionário que estudasse a sobrecarga de trabalho em diversos aspetos.

Tal como nos diversos autores referidos anteriormente, o *burnout* considerou-se na sua plenitude de três dimensões tal como foi mencionado em vários estudos de Maslach e tal como também é estruturado pelo MBI, que foi o instrumento de medida utilizado neste estudo (Maslach, 1982; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Assim, tendo em conta Maslach (1982), o *burnout* é uma síndrome psicológica que implica uma resposta prolongada a agentes de *stress* emocionais e interpessoais que envolvem o ambiente laboral. Inicialmente a definição original do *burnout* restringia o fenómeno para os serviços humanos, ou seja, profissionais cujo trabalho implica lidar com pessoas em vez de processar informação (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Atualmente o *burnout* é considerado como possível em qualquer área laboral. Assim sendo, o conceito de *burnout* aqui estudado concerne à definição de Maslach (1982) que o considera uma “síndrome tridimensional de exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal que ocorre em indivíduos que trabalham em profissões de ajuda”. Mas porquê estudar o *burnout* neste contexto e com este tema? Desde o início que existem estudos que consideram que os profissionais de ajuda ao outro estão mais sujeitos a este fenómeno. Mas embora estejam mais sujeitos, porque é que ocorre em alguns casos, e noutros não? É esta a grande questão estabelecida no início deste estudo, uma vez que interessava encontrar suporte que indicasse que aspetos laborais poderiam servir como amortecedores do *burnout* e também como indicadores do *burnout*. Na literatura consultada era referida inúmeras vezes a ideia de que os recursos eram um aspeto que poderia prever negativamente o *burnout*, bem como as exigências poderiam facilitar a entrada no *burnout*. Embora nem todos os autores tenham referido o modelo de Recursos-Exigências laborais, é certo que de modo abstrato aquilo que referiam induzia para este modelo. Assim, este foi o modelo do qual se partiu para o estudo,

uma vez que este afirmava que o *burnout* seria o resultado de duas categorias de características laborais: as exigências e os recursos. De entre estes recursos encontrava-se o suporte social, o que, tendo em conta a escassa investigação da relação do *burnout* com esta temática, nos inspirou a estudá-la. Por outro lado, com as exigências laborais não pareceu correto escolher apenas uma a estudar, e por isso, resolveu-se estudar várias. Tendo em conta a dificuldade de encontrar um questionário que avaliasse mais do que uma exigência, optou-se pela tradução do NASA-TLX, uma vez que este englobava várias exigências que seriam relevantes para o contexto laboral que se iria estudar, bem como de acordo com o mesmo modelo. Consequentemente, também foi considerada a desdobragem do conceito suporte social para dois tipos de suporte diferentes: o suporte familiar e de amigos que colocava no seu centro as pessoas íntimas e emocionalmente ligadas aos sujeitos no ambiente externo ao trabalho, e o suporte de colegas e de amigos, que considerava os colegas de trabalho e a partilha de vivências e experiências. Esta desdobragem teve origem na necessidade de separar o ambiente externo ao contexto laboral, do ambiente laboral, de modo a poder verificar se existe alguma hipótese deste apoio externo ao trabalho ajudar no retardamento ou evitamento do início do *burnout*.

Assim sendo, pode-se considerar que este estudo foi fundamental para uma nova noção da importância dos diversos tipos de suporte social no combate às exigências do trabalho que podem originar o estado de *burnout*.

## Referências Bibliográficas

- Alarcão (2000). *(Des) equilíbrios familiares: uma visão sistemática*. Lisboa: Editora Quarteto
- Al-Turki, H. A., Al-Turki, R. A., Al-Dardas, H. A., Al-Gazal, M. R., Al-Maghrabi, G. H., Al-Enizi, N. H., & Ghareeb, B. A. (2010). *Burnout syndrome among multinational nurses working in Saudi Arabia*. *Annals of African Medicine*, 9, pp. 226-229.
- Amalbert, R. (1989). La Charge de travail: un point sur les théories et les méthodes d'application. *Médecine aéronautique et spatiale*, 38, pp. 314-319.
- Amherdt, C. H. (2005). *La santé émotionnelle au travail*. Paris, France: Les éditions Demos.
- APPACDM. (s/d). Obtido em 01 de 06 de 2013, de <http://www.appacdmsoure.com/pdf/manualfuncoes.pdf>
- Bakker, A. B., Demerouti, A., & Euwema, M. C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on *Burnout*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-180.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands-Resources Model to Predict *Burnout* and Performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104 .
- Bakker, A. B., Emmerik, H. v., & Euwema, M. C. (2006). Crossover of *Burnout* and Engagement in Work Teams. *Work and Occupations*, 33, pp. 464- 489.
- Bakker, A. B., Le Blanc, P. M., & Schaufeli, W. B. (2005). *Burnout* contagion among intensive care nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 51, 276-287.
- Balbay, Ö. A., İşikhan, V., Balbay, E. G., Annakkaya, A. N., & Arbak, P. M. (2011). *Burnout* Status of Health Care: Personnel Working in Oncology and their Coping Methods. *HealthMED*, 5, 730-740.
- Barbosa, M. M. (2009). *A Motivação dos Candidatos à Força Aérea Portuguesa: Adaptação e Validação de um Instrumento*. Lisboa: ISCTE-IUL.

- Beehr, T. A., Walsh, J.T., Taber, T. D., (1979). Relationship of *stress* to individually and organizationally valued states: higher order needs as moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61, pp. 41-47
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and *Burnout*: Comparing two Perspectives of People Work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brun, J.-P., & Dugas, N. (2002). La reconnaissance au travail: une pratique riche de sens. *Centre d'expertise en gestion des ressources humaines*.
- Bui, J., Hodge, A., Shackelford, A., & Acsell, J. (2011). Factors contributing to *burnout* among perfusionists in the United States. *Perfusion*, 26, pp. 461-466.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. London: Sage Publications
- Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, pp. 300-314.
- Cohen, S. (2004). Social Relationships and Health. *American Psychologist*, pp. 676-684
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, pp. 310-357.
- Cordes, C.L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job *burnout*. *Academy of Management Review*, 16, pp. 621-658
- Cuixart, C. N. (s/d). La carga mental del trabajo: definición y evaluación. *Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales*, pp. 1-6.
- Dejours, C. (1980). La charge psychique du travail mental. In S. F. Psychologie, *Équilibre ou fatigue par le travail?* Paris, France: Entreprise Moderne d'Édition.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2000). A model of *burnout* and life satisfaction amongst nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 32, 454-464.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of *Burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.

- Dewe, P. J. (1992). Applying the concept of Appraisal to Work Stressors: Some Exploratory Analysis. *Human Relations*, 45, pp. 143-164.
- Edwards, J. R. & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *The Academy of Management Review*, 25, 178-199.
- Falzon, P., & Sauvagnac, C. (2009). Carga de trabalho e estrés. In P. Falzon, & J. V. López (Ed.), *Manual de Ergonomia* (I. Brousse, Trad., 1.<sup>a</sup> ed., pp. 165-181). Madrid: Editorial Modus Laborandi, S. L.
- Frasquilho, M. A. (2005). Medicina, uma jornada de 24 horas? *Stress e burnout* em médicos: prevenção e tratamento. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 23.
- Gabert-Quillen, C. A., Irish, L. A., Sledjeski, E., Fallon, W., Spoonster, E., & Delahanty, D. L. (2012). The Impact of Social Support on the Relationship Between Trauma History and Posttraumatic Stress Disorder Symptoms in Motor Vehicle Accident Victims. *International Journal of Stress Management*, 19, 69-79.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. J., & Konopaske, R. (2006). *Organizações: Comportamento, Estrutura e Processos* (12<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Gil-Monte, P. G. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de *burnout*): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5).
- Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, pp. 123-125.
- Goddard, R., O'Brien, P., & Goddard, M. (2006). Work environment predictors of beginning teacher *burnout*. *British Educational Research Journal*, 32 (6), 857-874.
- Gottlieb, B. H., & Bergen, A. E. (2010). Social Support Concepts and Measures. *Journal of Psychosomatic Research*, 69, 511-520.
- Greenglass, E. R., Burke R. J. & Konarshi, R. (1997). The impact of social support on the development of *burnout* in teachers: examination of a model. *Work & Stress*, 11(3), pp. 267-278

- Güven, S., Sener, A., & Yildirim, B. (2011). Sociocontextual Variables that Affect Spousal Perception of Social Support. *Social Behavior and Personality*, 39, pp. 1153-1160.
- Hackman, R. & Oldham, G. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, pp. 250-279
- Halbesleben, J. R., & Buckley, M. R. (2004). *Burnout* in Organizational Life. *Journal of Management*, 30 (6), 859-879.
- Hamon-Cholet, S. (2001). Autonomie et intensification: quelles conséquences pour les salariés? Comptes rendus du congrès SELF-ACE 2001 - Les transformations du travail, enjeux pour l'ergonomie. *Les conséquences des changements technologiques et sociaux sur le travail, la santé et la sécurité*, 2, pp. 207-217.
- Hamon-Cholet, S., & Rougerie, C. (2000). La charge mentale au travail: des enjeux complexes pour les salariés. *Économie et Statistique*, pp. 243-255.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research. In P. A. Hancock, & N. Meshkati (Edits.), *Human Mental Workload* (pp. 139-183). North-Holland: Amsterdam.
- Healy, J., & Bramble, T. (December de 2003). Dial 'B' for *Burnout*? The Experience of Job *Burnout* in a Telephone Call Centre. *Labour & Industry*, 14, pp. 39-59.
- Hobfoll, S. E. (1989) Conservation of Resources: a new attempt at conceptualizing stress, *American Psychologist*, 44, pp. 513-424
- Hobfoll, S. E., & Freedy, J. (1993). Conservation of Resources: a General Stress Theory Applied to *Burnout*. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 115-129). o, United States of America: Taylor & Francis.
- Hockey, G. R., & Earle, F. (2006). Control Over the scheduling of Simulated Office work Reduces the Impact of Workload on Mental Fatigue and Task Performance. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 12, 50-65.
- Houkes, I., Winants, Y., Twellaar, M., & Verdonk, P. (2011). Development of *burnout* over time and the causal order of the three dimensions of *burnout* among male and female GPs. A three-wave panel study. *BMC Public Health*, 11:240, pp. 1-13.



- Jackson, S. E., Turner, J. A., & Brief, A. P. (1987). Correlates of *burnout* among public servisse lawyers. *Journal of Occupational Behaviour*, 8, pp. 339-349
- Jehn, K. A., & Manix, E. A. (2001). The Dynamic Nature of Conflict: A Longitudinal Study Of Intragrup Conflict and Group Performance. *Academy of Management Journal* , 44, 238-251.
- Jiménez, B. M., Bustos, R., Matallana, A., & Miralles, T. (1997). La evaluación del *burnout*. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 13, pp. 185-207.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1998). Job Strain, Work Place Social Support and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. . *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quaterly*, 24, pp. 285-308
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Lif*. New York: Basic Books.
- Keijsers, G. J., Schaufeli, W. B., Le Blanc, P. M., Zwerts, C., & Mirada, D. R. (1995). Performance and *burnout* in intensive care units. *Work & Stress*, 9, 513-527.
- Kekenbosch, C. (2007). *Psicologia: a memória e a escrita*. Porto: Porto Editora.
- King, L. A., Mattimore, L. K., King, D. W., & Adams, G. A. (1995). Family Support Inventory for Workers: a new mesure of pceived social support fom family members. *Journal of ranizational Behavior*, 16, 235-258.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quaterly*, 24, pp. 285-308
- Kirmeyer, S. L., & Dougherty, T. W. (1988). Work load, tension and coping:moderating effects of supervisor support. *Personnel Psychology*, 41, pp. 125-139
- Lautert, L. (1999). A Sobrecarga de Trabalho na Percepção de Enfermeiras que Trabalham em Hospital. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 20, pp. 50-64

- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company, Inc.
- Lee, H., & Singh, J. (2010). Appraisals, *Burnout* and Outcomes in Informal Caregiving. *Asian Nursing Research*, 4, pp. 32-44.
- Lee, J., Lim, N., Yang, E., & Lee, S. M. (2011). Antecedents and Consequences of Three Dimensions of *Burnout* in Psychotherapists: A Meta-Analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42, 252-258.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial *burnout*: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behaviour*, 14, pp. 3-20
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job *burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 81, pp. 123-133
- Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of *burnout*: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behaviour*, 12, pp. 123-144
- Leiter, M. P. (1993). *Burnout* as a developmental process: Consideration of models. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp.237-250). United States of America: Taylor & Francis.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment of *burnout* and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, pp. 297-308
- Leonard, N. H., Beauvais, L. L., & Scholl, R. W. (1999). Work Motivation: The Incorporation of Self-Concept-Based Processes. *Human Relations*, 52, 969-998.
- Lindblom, K. M., Linton, S. J., Fedeli, C., & Bryngelson, I.-L. (2006). *Burnout* in the Working Population: Relations to Psychosocial Work Factors. *International Journal of Behavioral Medicine*, 13, 51-59.
- Lorenz, V. R., Benatti, M. C., & Sabino, M. O. (Nov-Dec de 2010). *Burnout* and Stress Among Nurses in a University Tertiary Hospital. *Revista Latino-Americana Enfermagem*, 18, pp. 1084-1091.

- Lu, H., While, A.E. & Barriball, K.L. (2005). Job satisfaction among nurses: A literaturereview. *Int J Nurs Stud*, 42, pp.2112-27.
- Luximon, A., & Goonetilleke, R. S. (2001). Simplified Subjective Workload Assessment Technique. *Ergonomics*, 44, pp. 229-243.
- MacDonald, W. (2003). The Impact of Job Demands and Workload on Stress and Fatigue. *Australian Psychologist*, 38, pp. 102-117.
- Mallmann, C. S., Palazzo, L. S., Carlotto, M. S., & Aerts, D. R. (2009). Fatores associados à síndrome de *burnout* em funcionários públicos municipais. *Psicologia: Teoria e Prática*, 11, 69-82.
- Maroco, J. (2007). *Análise Estatística - Com Utilização do SPSS* (3.<sup>a</sup> ed.). (M. Robalo, Ed.) Lisboa, Portugal: Edições Sílabo, Lda.
- Maroco J, Garcia-Marques T. (2006) Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas?. *Laboratório de Psicologia*, 4(1),65-90
- Martínez, R. A. (2010). Valuación Ergonomica de Carga Mental y Factores de Riesgo Psicosocial el Trabajo, en Profesionales, Tecnicos y Administrativos de un Centro de Rehabilitación de Salud Mental Privado. *Terapia Ocupacional*, pp. 85-97.
- Maslach, C. (1982). *Burnout-The Cost of Caring*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of *burnout*: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7, pp.63-74
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). Maslach *burnout* inventory manual (3rd edn.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass Inc., Publishers.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job *burnout* and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.
- Maslach C. & Schaufeli W. B. (1993) Historical and conceptual development of *burnout*. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *Professional Burnout*:

*Recent Developments in Theory and Research* (pp. 1-16). United States of America: Taylor & Francis.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job *Burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, pp. 397-422.

Meshkati, N., Hancock, P. A., & Rahimi, M. (1989). Techniques in mental workload assessment. In J. Wilson, *Evaluation of Human Work: Practical Ergonomics Methodology* (pp. 605-627). London: Taylor and Francis.

Montgomery, A. J., Panagopolou, E., & Benos, A. (2006). Work-family interference as a mediator between job demands and job *burnout* among doctors. *Stress and Health*, 22, pp. 203-212.

Montmollin, M. (2005). Ergonomias. In J. J. Castillo, & J. Villena, *Ergonomia: Conceitos e Métodos* (pp. 103-113). Lisboa: Dinalivro.

Moore, J. (2000). Why is this happening? A causal attribution approach to work exhaustion consequences. *Academy of Management Review*, 25(2), pp. 335-346

Morgeson, F. P. & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work. *Journal of Applied Psychology*, 91 (6), pp. 1321–1339

Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., & Hofmann, D. A. (2011). Safety at Work: A Meta-Analytic Investigation of the Link Between Job Demands, Job Resources, *Burnout*, Engagement, and Safety Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 96, 71-94.

Nandakumar, P. P., & Kaliamoorthy, K. M. (2009). An Empirical Study on the *Burnout* of IT Professionals Employed for Middle East Countries. *Buletinul*, LXI, 26-35.

NASA, H. (s.d.). *NASA TASK LOAD INDEX (TLX)- Paper and pencil package*. Obtido em 1 de Julho de 2012, de [http://humansystems.arc.nasa.gov/groups/TLX/downloads/TLX\\_pappen\\_manual.pdf](http://humansystems.arc.nasa.gov/groups/TLX/downloads/TLX_pappen_manual.pdf)

Odle-Dusseau, H. N., Britt, T. W., & Greene-Shortridge, T. M. (2012). Organizational Work-Family Resources as Predictors of Job Performance and Attitudes: The

Process of Work-Family Conflict and Enrichment. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, 28-40.

Ogden, J. (2004). *Psicologia da Saúde*. Lisboa: Climepsi Editores.

Oliveira, J. H. (2002). *Psicologia da Família*. Lisboa: Universidade Aberta.

Payne, R. L., & Morrison, D. (1999). The importance of knowing the affective meaning of job demands revisited. *Work & Stress*, 13, pp. 280-288.

Pickup, L., Wilson, J. R., Norris, B. J., Mitchell, L., & Morrisroe, G. (2005). The Integrated Workload Scale (IWS): A new self-report tool to assess railway signaller workload. *Applied Ergonomics*, 36, pp. 681-693.

Pillay, H., Goddard, R., & Wilss, L. (2005). Well-being, *burnout* and competence: Implications for teachers. *Australian Journal of Teacher Education*, 30 (2), pp. 15-21

Pines, A. M. (2005). Love and work: the relationships between their unconscious choices and *burnout*. In A.-S. G. Antoniou, & C. L. Cooper, *Research Companion to Organizational Health Psychology* (pp. 565-578). Edward Elgar Publishing Limited.

Pines, A. M. & Keinan, G. (2005). *Stress and burnout: the significant difference*. *Pers. Indv. Differ*, 39, pp. 625-635

Pratta, E. M., & Santos, M. A. (maio/ago. de 2007). Família e Adolescência: a Influência do Contexto Familiar no Desenvolvimento Psicológico de seus Membros. *Psicologia em Estudo*, 12, pp. 247-256.

Pross, C. (2006). *Burnout*, vicarious traumatization and its prevention. *Torture*, 16, pp. 1-9.

Ramirez, A.J., Graham, J., Richards, M.A., Cull, A. & Gregory, W.M. (1996). Mental health of hospital consultants: The effects of *stress* and satisfaction at work. *Lancet*;347:724-728.

Rebocho, R. (2011). *O Engagement no Trabalho e os Recursos Laborais na relação com o Desempenho dos Trabalhadores*. Tese de Mestrado em Psicologia. Universidade de Évora

- Reia, S. C. M. (2012). *Trabalho e Família: Aliados? Recursos Laborais e Recursos Familiares como Preditores do Spillover Positivo Trabalho- Família*. Tese de Mestrado em Psicologia. Universidade de Évora
- Reid, G. B. (1989). *Subjective Workload Assessment Technique (SWAT): a user's guide*. (S. S. Potter, & J. R. Bressler, Edits.) Systemns Research Laboratories, INC.
- Rubio, S., Díaz, E., Martín, J., & Puente, J. M. (2004). Evaluation of Subjective Mental Workload: A Comparison of SWAT, NASA-TLX, and Workload Profile Methods. *Applied Psychology: an International Review*, 53, pp. 61-86.
- Russell, D.W., Altmaier, E., Velzen, D.V., 1987. Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology* 72 (2), 269–274.
- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., & Sarason, B. R. (1983). Assessing Social Support: The Social Support Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 127-139.
- Sargent, L. D., & Terry, D. J. (2000). The moderating role of social support in Karasek's job strain model. *Work & Stress*, 14, pp. 245-261.
- Schaufeli, W. B. (2003). Past Performance and Future Perspectives of *Burnout* Research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29, 1-15.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict *burnout*, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, pp. 893–917.
- Schaufeli, W. M., & Buunk, B. P. (1996). Professional *Burnout*. In M. J. Schabracq, J. A. Winnubst, & C. L. Cooper, *Handbook of Work and Health Psychology* (pp. 311-346). John Wiley & Sons, Ltd.
- Schaufeli, W. B., Enzmann, D. & Giralut N. (1993). Measurement of *burnout*: a review. In *Professional Burnout Recent Developments in Theory and Research* (Schaufeli W. B., Maslach C. & Marek T. eds. ), Taylor & Francis, Washington, District of Columbia, pp199-215 - livro

- Schaufeli, W. B. & Van Dierendonck D. (1993). The construct validity of two *burnout* measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14, pp. 631-647
- Siegrist, J. (1996). Adverse Effects of High-Effort/Low Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Simionato-Tozo, S. M., & Biasoli-Alves, Z. M. (Fev/Ago de 1998). O cotidiano e as relações familiares em duas gerações. *Paidéia*, pp. 137-150.
- Spérandio, J. C. (1984). *L'ergonomie du travail mental*. Paris: Masson.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão Emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no Trabalho. *Estudos de Psicologia*, 7, pp. 37-46.
- Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach *Burnout* Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work Stress*, 19, pp. 238-255
- Toppinen-Tanner, S., Kalimo, R., & Mutanen, P. (2002). The processo f *burnout* in white-collar and blue-collar jobs: Eight-year prospective study of exhaustion. *Journal of Organizational Behavior*, 23, pp. 555-570
- Tschannen-Moran, M., & Woolfolk Hoy, A. (2007). The differential antecedentes of self-efficacy beliefs of novice and experienced teachers. *Teaching and Teacher Education*, 23, pp.944-956
- Veldhoven, M. v., & Broersen, S. (2003). Measurement quality and validity of the "need for recovery scale. *Occup Environ Med*, 60, i3-i9.
- Vlăduț, C. I., & Kállay, É. (2011). Psycho-Emotional and Organizational Aspects of *Burnout* in a Sample of Romanian Teachers. *Cognition, Brain, Behavior*, XV, 331-358.
- Watson, I., Buchanan, J., Campbell, I. & Briggs, C. (2003). *Fragmented Futures: New Challenges in working life*. Sydney: The Federation Press.
- Yang, H.-J. (2004). Factors affecting student *burnout* and academic achievement in multiple enrollment programs in Taiwan's technical-vocational colleges. *International Journal of Educational Development*, 24, 283-301.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isi, A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.



# Anexos

### **Anexo I – Carta de Solicitação de Participação para o Estudo**

Eu, Neuza Neves, licenciada em Psicologia, encontro-me a terminar o Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações, estando para tal a realizar a minha dissertação de Mestrado relativa ao apoio familiar e social face à vida profissional. Tendo em conta que o meu estágio académico ocorreu na Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção desta instituição, pensei que seria interessante analisar a importância que o apoio social e familiar têm na execução do trabalho prestado pelas funcionárias de serviço geral a todas estas pessoas de quem cuidam.

Por esta razão venho pedir a vossa ajuda para realizar este estudo na Santa Casa da Misericórdia de Ponte de Sôr, nomeadamente na autorização para a aplicação de alguns questionários.

Sem outro assunto, aguardo a boa vontade de V.Ex.<sup>a</sup>.

Com os melhores Cumprimentos

Neuza Neves

**Anexo II - MBI**

**MBI- Maslach Burnout Inventory**

Proceda à leitura de cada um dos itens abaixo apresentados e faça corresponder a cada uma das seguintes afirmações a frequência a que cada item ocorre durante o seu trabalho.

- |                                   |                            |
|-----------------------------------|----------------------------|
| 1. Nunca                          | 5. Uma vez por semana      |
| 2. Algumas vezes por ano ou menos | 6. Várias vezes por semana |
| 3. Uma vez por mês                | 7. Todos os dias           |
| 4. Algumas vezes por mês          |                            |

		Nunca 1	Algumas vezes por ano ou menos 2	Uma vez por mês 3	Algumas vezes por mês 4	Uma vez por semana 5	Várias vezes por semana 6	Todos os dias 7
1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.							
2	Sinto-me exausto no fim do dia de trabalho.							
3	Sinto-me fatigado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho.							
4	Consigo compreender facilmente os sentimentos dos utentes.							
5	Sinto que trato alguns utentes como se eles fossem objectos impessoais.							
6	Trabalhar com pessoas durante todo o dia é realmente cansativo para mim.							
7	Lido muito eficazmente com os problemas dos utentes.							
8	Sinto-me desgastado com o meu trabalho.							
9	Sinto que estou a influenciar positivamente a vida das outras pessoas através do meu trabalho.							
10	Tornei-me mais insensível às pessoas desde que comecei a trabalhar nesta profissão.							
11	Preocupa-me que este trabalho me esteja a endurecer emocionalmente.							
12	Sinto-me cheio de energia.							
13	Sinto-me frustrado com o meu emprego.							
14	Sinto que estou a trabalhar demais no meu emprego.							
15	Não me preocupo realmente com o que acontece a alguns dos utentes.							
16	Trabalhar directamente com pessoas causa-me demasiado stress.							
17	Consigo criar facilmente um clima agradável com os utentes.							
18	Sinto-me muito satisfeito depois de ter estado a trabalhar de perto com os utentes.							
19	Consegui alcançar muitas coisas que valem a pena neste trabalho.							
20	Sinto-me no limite das minhas possibilidades.							
21	No meu trabalho lido com problemas emocionais com muita calma.							
22	Sinto que os utentes me culpam por alguns dos seus problemas.							

**Anexo III- NASA TLX**

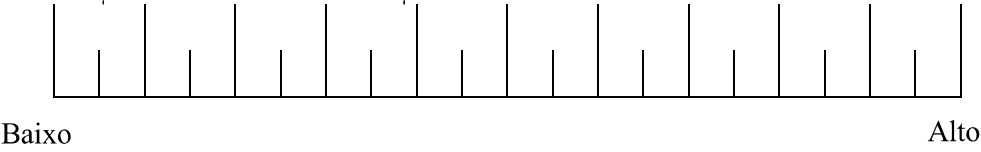
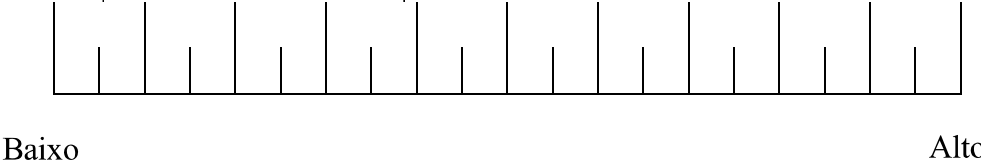
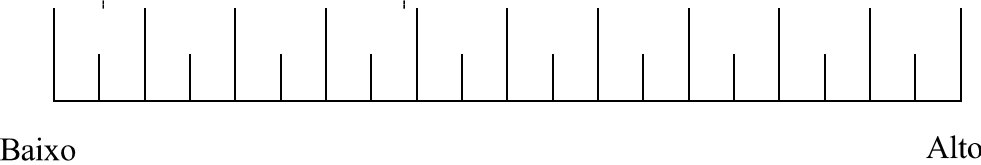
**NASA-TLX**

Em seguida apresentamos algumas características relativas ao trabalho. Pedimos-lhe que pense no seu próprio trabalho, avalie cada uma dessas características e coloque uma cruz na escala no ponto que coincide com a sua experiência.

Cada linha tem dois pontos avaliativos opostos (sobre os quais varia a escala) que descrevem a experiência, positiva ou negativa.

DEFINIÇÕES DA ESCALA DE AVALIAÇÃO		
Titulo	Variações da Escala	Descrições
<b>EXIGÊNCIAS MENTAIS</b>	Alto/Baixo	Em termos de quantidade, qual é o grau de actividade perceptual e mental (por exemplo, pensar, tomar decisões, fazer cálculos, recordar coisas ou procedimentos, e procurar coisas, entre outros) requerida no seu trabalho? O seu trabalho neste sentido é fácil ou exigente, simples ou complexo, exigente ou tolerante?
<b>EXIGÊNCIAS FÍSICAS</b>	Alto/Baixo	Em termos de quantidade, qual o grau de necessidade de actividades físicas (por exemplo, puxar, empurrar, virar, posicionar, entre outras) no seu trabalho? O seu trabalho neste sentido é fácil ou exigente, lento ou rápido, brando ou extenuante, relaxante ou trabalhoso?
<b>EXIGÊNCIAS TEMPORAIS</b>	Alto/Baixo	Em termos de quantidade, qual o grau de pressão temporal que sente devido à velocidade ou ritmo a que ocorreram as diversas tarefas no seu trabalho? O ritmo foi lento e sem pressa ou rápido e frenético?

## O Apoio Familiar e Social como Amortecedor das Vivências de Burnout

<b>DESEMPENHO</b>	Alto/Baixo	Em termos de quantidade, qual o grau de sucesso que pensa ter alcançado no desenvolvimento de tarefas e metas no seu trabalho? Em que grau se sente satisfeito com o seu desempenho no alcance destas metas?
		
<b>ESFORÇO</b>	Alto/Baixo	Em termos de quantidade, qual o grau de esforço (mental e físico) que tem de realizar para alcançar o seu nível de desempenho?
		
<b>NÍVEL DE FRUSTRAÇÃO</b>	Alto/Baixo	Em termos de quantidade, qual o grau de insegurança, desânimo, irritação, stress e aborrecimento em comparação com segurança, gratificação, satisfação, relaxamento e complacente sente durante o seu trabalho?
		

**Anexo IV- Apoio Social de Familiares e Amigos**

**APOIO SOCIAL (dos familiares ou amigos)**

Quem é a sua maior fonte de apoio fora do contexto de trabalho?

- 1. Família
- 2. Amigos
- 3. Outros  Qual? \_\_\_\_\_

Considerando a resposta dada no item acima representado, assinale o grau de concordância entre as afirmações que em seguida se apresentam (reportando-se à opção escolhida acima) tendo em consideração que:

**1=discordo fortemente; 2=discordo moderadamente; 3=Não concordo nem discordo**

**4=concordo moderadamente; 5=concordo fortemente**

*Por exemplo:*

	Discordo fortemente 1	Discordo moderadamente 2	Não concordo nem discordo 3	Concordo moderadamente 4	Concordo fortemente 5
O meu sucesso profissional interessa muito aos meus amigos/familiares.				X	

*A resposta dada mostra que concorda moderadamente que o seu sucesso profissional interessa muito aos seus amigos/familiares.*

## O Apoio Familiar e Social como Amortecedor das Vivências de Burnout

	Discordo fortemente	Discordo moderadamente	Não concordo nem discordo	Concordo moderadamente	Concordo fortemente
	1	2	3	4	5
1. Quando sou bem sucedido(a) no trabalho os meus amigos/familiares mostram-se orgulhosos de mim					
2. Os meus amigos/familiares sobrecarregam-me com coisas que deveriam ser capazes de lidar por si próprios					
3. Os meus amigos/familiares não parecem muito interessados em ouvir-me falar sobre o meu dia de trabalho					
4. Quando há alguma coisa no trabalho que me incomode, os meus amigos/familiares compreendem como me sinto					
5. Os meus amigos/familiares colaboram nos trabalhos domésticos					
6. Quando falo com eles sobre o meu trabalho, os meus amigos/familiares não me ouvem realmente					
7. Os meus amigos/familiares perguntam-me regularmente sobre o meu dia de trabalho					
8. Se eu tivesse que sair da cidade em trabalho, os meus amigos/familiares teriam dificuldade em gerir as responsabilidades domésticas/familiares					
9. Desde que esteja a ganhar dinheiro, não importa aos meus amigos/familiares que tipo de trabalho tenho					
10. Parece que os meus amigos/familiares está/estão sempre a exigir que faça algo por eles					
11. Sinto-me melhor depois de discutir com os meus amigos/familiares problemas relacionados com o trabalho					
12. Quando tenho um dia difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam animar-me					
13. Os meus amigos/familiares interessam-se pelo meu trabalho					
14. Tenho dificuldade em discutir com os meus amigos/familiares assuntos relacionados com o meu trabalho					
15. Quando estou frustrado(a) com o meu trabalho, os meus amigos/familiares tentam entender					
16. Os meus amigos/familiares estão dispostos a ajudar-me em casa quando é preciso					
17. Os meus amigos/familiares parecem ter sempre tempo para mim quando preciso de falar sobre o meu trabalho					
18. Gostava que os meus amigos/familiares se preocupassem mais com o que faço no trabalho					
19. Os meus amigos/familiares apresentam-me, frequentemente, diferentes formas de ver os meus problemas no trabalho					
20. Os meus amigos/familiares não querem ouvir os meus problemas relacionados com o trabalho					
21. Os meus amigos/familiares parecem ficar aborrecidos quando falo sobre o meu trabalho					

## O Apoio Familiar e Social como Amortecedor das Vivências de Burnout

	Discordo fortemente	Discordo moderadamente	Não concordo nem discordo	Concordo moderadamente	Concordo fortemente
	1	2	3	4	5
22. Os meus amigos/familiares ajudam-me fazendo pequenos favores quando necessário					
23. Os meus amigos/familiares tem/têm pouco respeito pelo meu trabalho					
24. Os meus amigos/familiares ficam felizes por mim quando sou bem sucedido(a) no trabalho					
25. Os meus amigos/familiares fazem-me sentir melhor quando estou aborrecido(a) com o meu trabalho					
26. Se o meu trabalho se torna muito exigente, os meus amigos/familiares assumem algumas das minhas responsabilidades domésticas/familiares					
27. Considero útil discutir os problemas do meu trabalho com os meus amigos/familiares					
28. Os meus amigos/familiares querem que eu desfrute do meu trabalho					
29. Quando passo por momentos de dificuldade económica, sei que os meus amigos/familiares se mostram disponíveis para me ajudar					
30. Os meus amigos/familiares gostam de saber sobre as minhas vitórias e sucessos no trabalho					
31. Posso depender dos meus (contar com) amigos/familiares para me ajudarem nas questões domésticas/familiares quando estou atrasado(a) para o trabalho					
32. Os meus amigos/familiares têm uma atitude positiva em relação ao meu trabalho					
33. Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares parecem culpar-me					
34. Os meus amigos/familiares ajudam-me com as tarefas domésticas/familiares de rotina					
35. Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares demonstram preocupação					
36. Procuro os meus amigos/familiares para me darem confiança em relação ao meu trabalho					
37. Se tiver que trabalhar até tarde, posso contar com os meus amigos/familiares para cuidar de tudo em casa					
38. Sinto-me à vontade para pedir conselhos aos meus amigos/familiares sobre problemas no trabalho					
39. Os meus amigos/familiares são compreensivos comigo quando estou aborrecido com o meu trabalho					
40. Sei que posso contar financeiramente com os meus amigos/familiares quando preciso					
41. Quando estou a ter uma semana difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam ajudar mais em casa					



## O Apoio Familiar e Social como Amortecedor das Vivências de Burnout

---

	Discordo fortemente	Discordo moderadamente	Não concordo nem discordo	Concordo moderadamente	Concordo fortemente
	1	2	3	4	5
<b>42.</b> Quando preciso de dinheiro, posso contar com os meus amigos/familiares para me ajudar.					
<b>43.</b> Se eu tiver um problema no trabalho, geralmente partilho-o com os meus amigos/familiares					

*Adaptado de King, Mattimore, King & Adams, 1995.*

**Anexo V- Apoio de Colegas de Trabalho**

**SUPORTE SOCIAL (dos Colegas de Trabalho)**

Proceda à leitura de cada um dos itens abaixo apresentados e faça corresponder a cada uma das seguintes afirmações a frequência com que cada situação ocorre durante o seu trabalho, tendo em consideração que:

1. Nunca
2. Raramente
3. Algumas vezes
4. Frequentemente
5. Sempre

	Nunca 1	Raramente 2	Algumas vezes 3	Frequentemente 4	Sempre 5
1. “Caso seja necessário, pode pedir ajuda aos seus colegas de trabalho?”					
2. “Pode contar com o apoio dos seus colegas se surgirem dificuldades no seu trabalho?”					
3. “No seu trabalho sente-se valorizado(a) pelos seus colegas?”					

## Anexo VI- Questionário Sócio-Demográfico

### Questionário Sociodemográfico

**Género:**

- Feminino
- Masculino

**Idade:** \_\_\_\_\_ (anos)

**Estado Civil:**

- Solteiro
- Casado ou em União de Facto
- Divorciado
- Viúvo

**Escolaridade:**

- 4ª Classe
- 6º Ano
- 9º Ano
- 12º Ano
- Bacharelato/Licenciatura
- Mestrado/Doutoramento

**Profissão:**

- Trabalhador de Serviços Gerais
- Outra!. Qual \_\_\_\_\_

Muito Obrigada pela sua Colaboração!

**Anexo VII: Análise dos Instrumentos**

**Tabela 1 - Estatística Descritiva referente ao MBI**

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
ExaustaoEmocional	L1	55	26,2909	11,96085	1,61280	23,0574	29,5244	10,00	53,00
	UCI	20	17,3500	7,76819	1,73702	13,7144	20,9856	9,00	39,00
	L2	27	17,7778	7,28715	1,40241	14,8951	20,6605	9,00	45,00
	JI	13	18,9231	8,83611	2,45070	13,5835	24,2627	9,00	39,00
	Total	115	21,9043	10,77601	1,00487	19,9137	23,8950	9,00	53,00
Despersonalizacao	L1	55	10,3455	6,14099	,82805	8,6853	12,0056	5,00	31,00
	UCI	20	8,4000	3,61867	,80916	6,7064	10,0936	5,00	17,00
	L2	27	9,3333	3,77237	,72599	7,8410	10,8256	5,00	20,00
	JI	13	8,0000	3,43996	,95407	5,9213	10,0787	5,00	17,00
	Total	115	9,5043	5,03562	,46957	8,5741	10,4346	5,00	31,00
RealizacaoPessoal	L1	55	48,2545	8,79650	1,18612	45,8765	50,6326	16,00	56,00
	UCI	20	49,8500	6,40949	1,43321	46,8503	52,8497	35,00	56,00
	L2	27	50,3704	5,11520	,98442	48,3469	52,3939	40,00	56,00
	JI	13	48,0769	6,90967	1,91640	43,9014	52,2524	32,00	56,00
	Total	115	49,0087	7,44512	,69426	47,6334	50,3840	16,00	56,00

## O Apoio Familiar e Social como Amortecedor das Vivências de Burnout

**Tabela 3 - Comparação Múltipla entre as dimensões do MBI**

Dependent Variable	(I) Valência onde trabalham	(J) Valência onde trabalham	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
ExaustaoEmocional	L1	UCI	<b>8,94091*</b>	2,62167	,011	1,4983	16,3835
		L2	<b>8,51313*</b>	2,35932	,006	1,8153	15,2109
		J1	7,36783	3,09631	,136	-1,4222	16,1578
	UCI	L1	<b>-8,94091*</b>	2,62167	,011	-16,3835	-1,4983
		L2	-,42778	2,96207	,999	-8,8367	7,9811
		J1	-1,57308	3,57696	,979	-11,7276	8,5814
	L2	L1	<b>-8,51313*</b>	2,35932	,006	-15,2109	-1,8153
		UCI	,42778	2,96207	,999	-7,9811	8,8367
		J1	-1,14530	3,38938	,990	-10,7673	8,4767
	J1	L1	-7,36783	3,09631	,136	-16,1578	1,4222
		UCI	1,57308	3,57696	,979	-8,5814	11,7276
		L2	1,14530	3,38938	,990	-8,4767	10,7673
Despersonalizacao	L1	UCI	1,94545	1,31080	,534	-1,7757	5,6666
		L2	1,01212	1,17963	,864	-2,3367	4,3609
		J1	2,34545	1,54812	,516	-2,0494	6,7404
	UCI	L1	-1,94545	1,31080	,534	-5,6666	1,7757
		L2	-,93333	1,48100	,941	-5,1377	3,2710
		J1	,40000	1,78844	,997	-4,6771	5,4771
	L2	L2	-1,01212	1,17963	,864	-4,3609	2,3367
		UCI	,93333	1,48100	,941	-3,2710	5,1377
		J1	1,33333	1,69465	,892	-3,4775	6,1442
	J1	L1	-2,34545	1,54812	,516	-6,7404	2,0494
		UCI	-,40000	1,78844	,997	-5,4771	4,6771
		L2	-1,33333	1,69465	,892	-6,1442	3,4775
RealizacaoPessoal	L1	UCI	-1,59545	1,95342	,881	-7,1410	3,9500
		L2	-2,11582	1,75794	,695	-7,1064	2,8747
		J1	,17762	2,30708	1,000	-6,3719	6,7271
	UCI	L1	1,59545	1,95342	,881	-3,9500	7,1410
		L2	-,52037	2,20706	,997	-6,7859	5,7452
		J1	1,77308	2,66521	,931	-5,7931	9,3393
	L2	L1	2,11582	1,75794	,695	-2,8747	7,1064
		UCI	,52037	2,20706	,997	-5,7452	6,7859
		J1	2,29345	2,52544	,843	-4,8759	9,4628
	J1	L1	-,17762	2,30708	1,000	-6,7271	6,3719
		UCI	-1,77308	2,66521	,931	-9,3393	5,7931
		L2	-2,29345	2,52544	,843	-9,4628	4,8759

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

**Tabela 4 - Estatística Descritiva do NASA-TLX**

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
NASA - exigências mentais	L1	55	71,27	18,288	2,466	66,33	76,22	20	100
	UCI	20	71,00	15,610	3,491	63,69	78,31	45	100
	L2	27	72,41	17,507	3,369	65,48	79,33	40	95
	JI	13	78,46	13,289	3,686	70,43	86,49	55	95
	Total	115	72,30	17,108	1,595	69,14	75,46	20	100
NASA - exigências físicas	L1	55	79,36	23,433	3,160	73,03	85,70	5	100
	UCI	20	73,50	17,704	3,959	65,21	81,79	25	100
	L2	27	76,48	16,102	3,099	70,11	82,85	50	100
	JI	13	62,31	21,274	5,900	49,45	75,16	25	95
	Total	115	75,74	21,143	1,972	71,83	79,64	5	100
NASA - exigências temporais	L1	55	73,82	19,625	2,646	68,51	79,12	20	100
	UCI	20	66,75	19,485	4,357	57,63	75,87	5	100
	L2	27	72,22	16,946	3,261	65,52	78,93	45	95
	JI	13	63,46	15,463	4,289	54,12	72,81	30	85
	Total	115	71,04	18,714	1,745	67,59	74,50	5	100
NASA - desempenho	L1	55	82,00	15,563	2,099	77,79	86,21	45	100
	UCI	20	79,75	16,973	3,795	71,81	87,69	45	100
	L2	27	79,26	16,332	3,143	72,80	85,72	50	100
	JI	13	81,54	9,658	2,679	75,70	87,37	65	95
	Total	115	80,91	15,327	1,429	78,08	83,74	45	100
NASA - esforço	L1	55	79,27	17,251	2,326	74,61	83,94	35	100
	UCI	20	78,50	11,596	2,593	73,07	83,93	55	100
	L2	27	77,78	19,579	3,768	70,03	85,52	30	100
	JI	13	75,00	10,992	3,049	68,36	81,64	60	95
	Total	115	78,30	16,288	1,519	75,30	81,31	30	100

## O Apoio Familiar e Social como Amortecedor das Vivências de Burnout

**Tabela 6 - Comparação Múltipla entre as dimensões do NASA-TLX**

Dependent Variable	(I) Valência onde trabalham	(J) Valência onde trabalham	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
NASA - exigências mentais	LNSA	UCCI	,273	4,487	1,000	-12,47	13,01
		LRP	-1,135	4,038	,994	-12,60	10,33
		JI	-7,189	5,300	,608	-22,23	7,86
		LNSA	-,273	4,487	1,000	-13,01	12,47
		LRP	-1,407	5,070	,994	-15,80	12,98
		JI	-7,462	6,122	,686	-24,84	9,92
	UCCI	LNSA	1,135	4,038	,994	-10,33	12,60
		LRP	1,407	5,070	,994	-12,98	15,80
		JI	-6,054	5,801	,780	-22,52	10,41
		LNSA	7,189	5,300	,608	-7,86	22,23
		UCCI	7,462	6,122	,686	-9,92	24,84
		LRP	6,054	5,801	,780	-10,41	22,52
NASA - exigências físicas	LNSA	UCCI	5,864	5,417	,760	-9,52	21,24
		LRP	2,882	4,875	,950	-10,96	16,72
		JI	17,056	6,398	,075	-1,11	35,22
		LNSA	-5,864	5,417	,760	-21,24	9,52
		LRP	-2,981	6,121	,971	-20,36	14,39
		JI	11,192	7,391	,516	-9,79	32,18
	UCCI	LNSA	-2,882	4,875	,950	-16,72	10,96
		LRP	2,981	6,121	,971	-14,39	20,36
		JI	14,174	7,004	,257	-5,71	34,06
		LNSA	-17,056	6,398	,075	-35,22	1,11
		UCCI	-11,192	7,391	,516	-32,18	9,79
		LRP	-14,174	7,004	,257	-34,06	5,71
NASA - exigências temporais	LNSA	UCCI	7,068	4,853	,550	-6,71	20,85
		LRP	1,596	4,368	,987	-10,80	14,00
		JI	10,357	5,732	,357	-5,92	26,63
		LNSA	-7,068	4,853	,550	-20,85	6,71
		LRP	-5,472	5,484	,802	-21,04	10,09
		JI	3,288	6,622	,970	-15,51	22,09
	UCCI	LNSA	-1,596	4,368	,987	-14,00	10,80
		LRP	5,472	5,484	,802	-10,09	21,04
		JI	8,761	6,275	,585	-9,05	26,57
		LNSA	-10,357	5,732	,357	-26,63	5,92
		UCCI	-3,288	6,622	,970	-22,09	15,51
		LRP	-8,761	6,275	,585	-26,57	9,05
NASA - desempenho	LNSA	UCCI	2,250	4,043	,958	-9,23	13,73
		LRP	2,741	3,638	,904	-7,59	13,07
		JI	,462	4,775	1,000	-13,09	14,02
		LNSA	-2,250	4,043	,958	-13,73	9,23
		UCCI	,491	4,568	1,000	-12,48	13,46
		JI	-1,788	5,516	,991	-17,45	13,87
	UCCI	LNSA	-2,741	3,638	,904	-13,07	7,59
		LRP	-,491	4,568	1,000	-13,46	12,48
		JI	-2,279	5,227	,979	-17,12	12,56
		LNSA	-,462	4,775	1,000	-14,02	13,09
		UCCI	1,788	5,516	,991	-13,87	17,45
		LRP	2,279	5,227	,979	-12,56	17,12
NASA - esforço	LNSA	UCCI	,773	4,296	,998	-11,42	12,97
		LRP	1,495	3,866	,985	-9,48	12,47
		JI	4,273	5,074	,871	-10,13	18,68
		LNSA	-,773	4,296	,998	-12,97	11,42
		UCCI	,722	4,854	,999	-13,06	14,50
		JI	3,500	5,861	,949	-13,14	20,14
	UCCI	LNSA	-1,495	3,866	,985	-12,47	9,48
		LRP	-,722	4,854	,999	-14,50	13,06
		JI	2,778	5,554	,969	-12,99	18,54
		LNSA	-4,273	5,074	,871	-18,68	10,13
		UCCI	-3,500	5,861	,949	-20,14	13,14
		LRP	-2,778	5,554	,969	-18,54	12,99

Tabela 7 - Component Matrix<sup>a</sup>

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Quando preciso de dinheiro, posso contar com os meus amigos/familiares para me ajudar.	,728	,180	-,247	-,254	-,031	-,308	-,178	,212	-,126
Os meus amigos/familiares são compreensivos comigo quando estou aborrecido com o meu trabalho	,719	-,092	-,015	,096	,226	-,066	-,014	-,270	,097
Se o meu trabalho se torna muito exigente, os meus amigos/familiares assumem algumas das minhas responsabilidades domésticas/familiares	,701	,040	-,230	-,106	-,146	,230	-,069	,014	,232
Quando estou a ter uma semana difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam ajudar mais em casa	,692	,196	-,438	,010	,061	-,026	-,175	-,074	,115
Posso depender dos meus (contar com) amigos/familiares para me ajudarem nas questões domésticas/familiares quando estou atrasado(a) para o trabalho	,683	,167	-,475	,127	,115	-,134	,029	,088	-,092
Os meus amigos/familiares parecem ter sempre tempo para mim quando preciso de falar sobre o meu trabalho	,671	,122	-,185	,388	,037	,179	,025	-,057	-,129
Os meus amigos/familiares gostam de saber sobre as minhas vitórias e sucessos no trabalho	,670	,214	,220	-,207	,018	-,068	,359	-,027	-,086
Quando estou frustrado(a) com o meu trabalho, os meus amigos/familiares tentam entender	,669	,063	,269	,111	-,112	-,107	,071	,091	-,290
Sinto-me à vontade para pedir conselhos aos meus amigos/familiares sobre problemas no trabalho	,656	,145	,300	,193	-,052	,125	-,220	,148	,064
Os meus amigos/familiares ajudam-me com as tarefas domésticas/familiares de rotina	,655	,254	-,352	-,106	-,152	,172	,155	-,017	,044
Quando tenho um dia difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam animar-me	,652	,076	,112	-,238	,150	,245	-,086	,003	,148
Os meus amigos/familiares têm uma atitude positiva em relação ao meu trabalho	,643	,144	,197	-,246	,290	,113	,137	,060	,016
Sei que posso contar financeiramente com os meus amigos/familiares quando preciso	,638	,164	-,267	,002	-,036	-,543	-,138	-,006	-,082
Se tiver que trabalhar até tarde, posso contar com os meus amigos/familiares para cuidar de tudo em casa	,636	,192	-,487	-,017	-,159	,157	-,078	,046	,117
Os meus amigos/familiares estão dispostos a ajudar-me em casa quando é preciso	,626	,265	-,286	,144	-,103	,233	,020	,118	-,135
Os meus amigos/familiares fazem-me sentir melhor quando estou aborrecido(a) com o meu trabalho	,616	-,001	,148	-,401	,048	,219	,115	-,101	,179
Procuo os meus amigos/familiares para me darem confiança em relação ao meu trabalho	,615	,184	,125	-,075	-,265	-,129	-,169	-,129	,134
Os meus amigos/familiares interessam-se pelo meu trabalho	,610	,220	,201	-,236	,100	,105	-,094	,024	,017
Os meus amigos/familiares perguntam-me regularmente sobre o meu dia de trabalho	,610	,139	,040	,290	-,005	-,185	,008	-,134	,133
Os meus amigos/familiares não querem ouvir os meus problemas relacionados com o trabalho	-,598	,485	-,113	-,164	-,192	,021	,096	,045	-,208
Os meus amigos/familiares não parecem muito interessados em ouvir-me falar sobre o meu dia de trabalho	-,593	,490	-,169	,065	,114	-,090	-,053	-,201	,007



Quando passo por momentos de dificuldade econômica, sei que os meus amigos/familiares se mostram disponíveis para me ajudar	,591	,201	-,292	-,383	,047	-,301	-,086	,149	-,214
Quando sou bem sucedido(a) no trabalho os meus amigos/familiares mostram-se orgulhosos de mim	,571	,274	,213	-,041	,065	-,161	,376	,152	,241
Se eu tiver um problema no trabalho, geralmente partilho-o com os meus amigos/familiares	,537	,183	,402	,017	-,104	,083	-,351	,029	-,182
Tenho dificuldade em discutir com os meus amigos/familiares assuntos relacionados com o meu trabalho	-,534	,441	-,023	,016	,209	,002	,203	-,215	-,167
Os meus amigos/familiares tem/lêm pouco respeito pelo meu trabalho	-,508	,261	-,147	,277	-,385	-,117	-,042	,021	,189
Considero útil discutir os problemas do meu trabalho com os meus amigos/familiares	,507	,091	,493	,175	-,273	-,003	-,112	,039	-,141
Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares demonstram preocupação	,506	,111	,329	-,274	-,105	-,141	,178	-,367	,265
Os meus amigos/familiares ajudam-me fazendo pequenos favores quando necessário	,491	-,056	-,051	-,229	,247	,301	-,209	-,101	-,219
Os meus amigos/familiares ficam felizes por mim quando sou bem sucedido(a) no trabalho	,482	-,028	,323	,021	,059	,115	,307	,384	-,194
Os meus amigos/familiares apresentam-me, frequentemente, diferentes formas de ver os meus problemas no trabalho	,401	,282	,255	,235	-,132	,283	-,024	-,243	-,127
Os meus amigos/familiares querem que eu desfrute do meu trabalho	,368	,237	,238	,022	-,251	-,286	,318	-,232	-,028
Quando falo com eles sobre o meu trabalho, os meus amigos/familiares não me ouvem realmente	-,439	,614	-,016	-,308	-,130	,052	-,188	-,072	-,032
Gostava que os meus amigos/familiares se preocupassem mais com o que faço no trabalho	-,324	,589	-,007	,220	,263	,075	-,104	-,170	-,095
Os meus amigos/familiares sobrecarregam-me com coisas que deveriam ser capazes de lidar por si próprios	-,398	,582	,233	-,182	,289	-,145	-,153	-,012	,041
Parece que os meus amigos/familiares está/estão sempre a exigir que faça algo por eles	-,476	,571	,152	,005	,270	,190	-,068	-,173	-,062
Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares parecem culpar-me	-,443	,541	,008	,042	-,420	,139	,009	,144	,267
Os meus amigos/familiares parecem ficar aborrecidos quando falo sobre o meu trabalho	-,471	,478	-,198	-,049	-,146	,067	,415	,166	-,168
Os meus amigos/familiares colaboram nos trabalhos domésticos	,485	,168	-,486	,351	,175	,199	,228	-,079	,092
Quando há alguma coisa no trabalho que me incomode, os meus amigos/familiares compreendem como me sinto	,353	,070	,095	,545	,424	-,043	,105	,176	,128
Sinto-me melhor depois de discutir com os meus amigos/familiares problemas relacionados com o trabalho	,428	,228	,349	,467	-,208	-,032	-,136	,024	-,050
Se eu tivesse que sair da cidade em trabalho, os meus amigos/familiares teriam dificuldade em gerir as responsabilidades domésticas/familiares	-,181	,363	,195	,128	,387	-,368	-,121	,247	,237
Desde que esteja a ganhar dinheiro, não importa aos meus amigos/familiares que tipo de trabalho tenho	-,398	,341	,120	-,103	,049	,222	-,087	,492	,228

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 9 components extracted.

**Tabela 8 - Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Os meus amigos/familiares colaboram nos trabalhos domésticos	,808	-,015	,045	-,032	-,059	,054	-,179	,247	,075
Se tiver que trabalhar até tarde, posso contar com os meus amigos/familiares para cuidar de tudo em casa	,767	-,161	,151	,099	,267	,067	,098	-,097	-,099
Os meus amigos/familiares ajudam-me com as tarefas domésticas/familiares de rotina	,706	-,093	,230	,094	,199	,263	,052	-,143	,080
Quando estou a ter uma semana difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam ajudar mais em casa	,691	-,086	,225	,102	,380	,088	-,085	,083	-,226
Os meus amigos/familiares estão dispostos a ajudar-me em casa quando é preciso	,690	-,059	,160	,305	,174	,005	,016	-,029	,179
Posso depender dos meus (contar com) amigos/familiares para me ajudarem nas questões domésticas/familiares quando estou atrasado(a) para o trabalho	,685	-,117	,117	,070	,452	,052	-,180	,191	,091
Os meus amigos/familiares parecem ter sempre tempo para mim quando preciso de falar sobre o meu trabalho	,651	-,115	,129	,385	,035	,013	-,251	,164	,099
Se o meu trabalho se torna muito exigente, os meus amigos/familiares assumem algumas das minhas responsabilidades domésticas/familiares	,602	-,310	,331	,167	,128	,172	,129	-,085	-,157
Parece que os meus amigos/familiares está/estão sempre a exigir que faça algo por eles	-,143	,794	,028	-,007	-,222	-,092	,107	,038	-,024
Gostava que os meus amigos/familiares se preocupassem mais com o que faço no trabalho	,056	,743	-,107	,069	-,103	-,127	-,012	,158	-,041
Os meus amigos/familiares sobrecarregam-me com coisas que deveriam ser capazes de lidar por si próprios	-,321	,711	,064	-,035	,115	,038	,233	,154	-,093
Os meus amigos/familiares não parecem muito interessados em ouvir-me falar sobre o meu dia de trabalho	-,069	,705	-,328	-,227	-,045	-,077	,053	,002	-,128
Tenho dificuldade em discutir com os meus amigos/familiares assuntos relacionados com o meu trabalho	-,129	,700	-,172	-,224	-,158	,014	-,072	-,010	,151
Quando falo com eles sobre o meu trabalho, os meus amigos/familiares não me ouvem realmente	-,117	,676	-,078	-,043	,102	-,006	,348	-,321	-,112
Os meus amigos/familiares não querem ouvir os meus problemas relacionados com o trabalho	-,134	,593	-,318	-,174	,022	-,060	,263	-,326	,211
Os meus amigos/familiares parecem ficar aborrecidos quando falo sobre o meu trabalho	,063	,491	-,337	-,256	-,061	,054	,272	-,178	,457
Os meus amigos/familiares tem/têm pouco respeito pelo meu trabalho	-,016	,241	-,671	-,031	-,103	-,024	,281	-,071	-,139
Os meus amigos/familiares têm uma atitude positiva em relação ao meu trabalho	,210	-,060	,646	,172	,143	,291	-,002	,174	,156
Os meus amigos/familiares fazem-me sentir melhor quando estou aborrecido(a) com o meu trabalho	,222	-,212	,631	,093	,023	,390	,058	-,101	-,040
Quando tenho um dia difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam animar-me	,300	-,150	,627	,221	,082	,181	,082	,048	-,093
Os meus amigos/familiares ajudam-me fazendo pequenos favores quando necessário	,252	-,063	,610	,142	,112	-,153	-,203	-,121	-,030
Os meus amigos/familiares interessam-se pelo meu trabalho	,200	-,018	,546	,327	,210	,227	,076	,035	-,012
Considero útil discutir os problemas do meu trabalho com os meus amigos/familiares	-,011	-,177	,120	,739	,067	,212	-,012	,009	,081

Sinto-me melhor depois de discutir com os meus amigos/familiares problemas relacionados com o trabalho	,154	-,041	-,093	,737	,009	,137	-,024	,208	,009
Se eu tiver um problema no trabalho, geralmente partilho-o com os meus amigos/familiares	,037	-,034	,342	,706	,190	,037	,011	-,028	-,051
Sinto-me à vontade para pedir conselhos aos meus amigos/familiares sobre problemas no trabalho	,249	-,187	,296	,642	,089	,093	,110	,208	-,047
Os meus amigos/familiares apresentam-me, frequentemente, diferentes formas de ver os meus problemas no trabalho	,274	,137	,158	,575	-,188	,169	-,124	-,067	,023
Quando estou frustrado(a) com o meu trabalho, os meus amigos/familiares tentam entender	,152	-,218	,201	,557	,259	,232	-,176	,070	,283
Procuo os meus amigos/familiares para me darem confiança em relação ao meu trabalho	,242	-,144	,168	,435	,284	,379	,033	-,070	-,234
Os meus amigos/familiares perguntam-me regularmente sobre o meu dia de trabalho	,363	-,128	,040	,367	,155	,325	-,182	,291	-,120
Quando preciso de dinheiro, posso contar com os meus amigos/familiares para me ajudar.	,379	-,175	,276	,181	,759	,133	,012	,008	,021
Quando passo por momentos de dificuldade económica, sei que os meus amigos/familiares se mostram disponíveis para me ajudar	,311	-,051	,311	,016	,748	,133	-,044	-,074	,096
Sei que posso contar financeiramente com os meus amigos/familiares quando preciso	,349	-,125	-,007	,181	,724	,235	-,217	,143	-,101
Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares demonstram preocupação	,029	-,088	,326	,192	,052	,722	-,076	-,051	-,188
Os meus amigos/familiares querem que eu desfrute do meu trabalho	,067	,019	-,067	,293	,131	,631	-,153	-,028	,124
Quando sou bem sucedido(a) no trabalho os meus amigos/familiares mostram-se orgulhosos de mim	,223	-,091	,244	,174	,157	,588	,155	,338	,209
Os meus amigos/familiares gostam de saber sobre as minhas vitórias e sucessos no trabalho	,212	-,069	,410	,245	,207	,555	-,082	,038	,303
Desde que esteja a ganhar dinheiro, não importa aos meus amigos/familiares que tipo de trabalho tenho	-,151	,283	,004	-,066	-,102	-,203	,687	,121	,090
Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares parecem culpar-me	,029	,401	-,410	,057	-,167	,092	,613	-,174	-,041
Os meus amigos/familiares são compreensivos comigo quando estou aborrecido com o meu trabalho	,365	-,235	,362	,198	,118	,257	-,375	,243	-,186
Quando há alguma coisa no trabalho que me incomode, os meus amigos/familiares compreendem como me sinto	,256	-,054	,063	,222	-,078	-,006	-,119	,721	,117
Se eu tivesse que sair da cidade em trabalho, os meus amigos/familiares teriam dificuldade em gerir as responsabilidades domésticas/familiares	-,232	,348	-,062	-,004	,207	,026	,230	,594	-,088
Os meus amigos/familiares ficam felizes por mim quando sou bem sucedido(a) no trabalho	,057	-,269	,329	,315	,033	,143	,069	,186	,538

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 24 iterations.

**Tabela 9 - Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	,514	-,383	,447	,410	,303	,297	-,162	,118	,018
2	,283	,809	-,035	,240	,190	,235	,329	,053	,069
3	-,667	,009	,247	,553	-,267	,285	,084	,151	,080
4	,260	-,031	-,550	,401	-,333	-,211	-,242	,504	,030
5	-,064	,285	,516	-,333	-,013	-,232	-,280	,637	,018
6	,333	,046	,399	,100	-,676	-,333	,226	-,296	,102
7	,111	-,055	-,099	-,355	-,299	,563	-,089	,071	,655
8	-,048	-,276	-,019	,018	,276	-,344	,647	,295	,470
9	,116	-,189	-,026	-,245	-,259	,362	,494	,348	-,572

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

**Tabela 10 – Valor de Cronbach se item for removido**

	Scale	Scale	Corrected	Cronbach'
	Mean if	Variance if	Item-Total	s Alpha if
	Item	Item	Correlation	Item
	Deleted	Deleted	Deleted	Deleted
Quando sou bem sucedido(a) no trabalho os meus amigos/familiares mostram-se orgulhosos de mim	142,66	298,454	,560	,843
Os meus amigos/familiares sobrecarregam-me com coisas que deveriam ser capazes de lidar por si próprios	144,52	312,918	,025	,855
Os meus amigos/familiares não parecem muito interessados em ouvir-me falar sobre o meu dia de trabalho	144,86	321,542	-,170	,859
Quando há alguma coisa no trabalho que me incomode, os meus amigos/familiares compreendem como me sinto	143,04	304,638	,290	,848
Os meus amigos/familiares colaboram nos trabalhos domésticos	143,17	297,724	,430	,845
Quando falo com eles sobre o meu trabalho, os meus amigos/familiares não me ouvem realmente	145,11	314,084	,001	,855
Os meus amigos/familiares perguntam-me regularmente sobre o meu dia de trabalho	143,67	293,539	,509	,843
Se eu tivesse que sair da cidade em trabalho, os meus amigos/familiares teriam dificuldade em gerir as responsabilidades domésticas/familiares	144,43	310,336	,058	,855
Desde que esteja a ganhar dinheiro, não importa aos meus amigos/familiares que tipo de trabalho tenho	145,22	319,417	-,119	,858
Parece que os meus amigos/familiares está/estão sempre a exigir que faça algo por eles	145,00	315,754	-,039	,856
Sinto-me melhor depois de discutir com os meus amigos/familiares problemas relacionados com o trabalho	143,77	294,637	,434	,844
Quando tenho um dia difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam animar-me	142,97	297,148	,508	,844
Os meus amigos/familiares interessam-se pelo meu trabalho	143,13	294,413	,545	,842
Tenho dificuldade em discutir com os meus amigos/familiares assuntos relacionados com o meu trabalho	144,77	321,668	-,163	,860
Quando estou frustrado(a) com o meu trabalho, os meus amigos/familiares tentam entender	143,07	296,995	,516	,843
Os meus amigos/familiares estão dispostos a ajudar-me em casa quando é preciso	143,05	292,874	,586	,841
Os meus amigos/familiares parecem ter sempre tempo para mim quando preciso de falar sobre o meu trabalho	143,18	295,501	,540	,843
Gostava que os meus amigos/familiares se preocupassem mais com o que faço no trabalho	144,60	310,768	,077	,853
Os meus amigos/familiares apresentam-me, frequentemente, diferentes formas de ver os meus problemas no trabalho	143,88	297,073	,441	,845
Os meus amigos/familiares não querem ouvir os meus problemas relacionados com o trabalho	145,23	321,216	-,183	,857
Os meus amigos/familiares parecem ficar aborrecidos quando falo sobre o meu trabalho	145,27	318,444	-,106	,856
Os meus amigos/familiares ajudam-me fazendo pequenos favores quando necessário	142,86	307,068	,298	,848

Os meus amigos/familiares têm/têm pouco respeito pelo meu trabalho	145,50	322,814	-,223	,858
<b>Os meus amigos/familiares ficam felizes por mim quando sou sucedido(a) no trabalho</b>	<b>142,62</b>	<b>305,414</b>	<b>,327</b>	<b>,847</b>
Os meus amigos/familiares fazem-me sentir melhor quando estou aborrecido(a) com o meu trabalho	142,82	302,624	,419	,846
Se o meu trabalho se torna muito exigente, os meus amigos/familiares assumem algumas das minhas responsabilidades domésticas/familiares	143,30	292,635	,495	,843
Considero útil discutir os problemas do meu trabalho com os meus amigos/familiares	143,86	295,752	,407	,845
Os meus amigos/familiares querem que eu desfrute do meu trabalho	143,34	299,735	,379	,846
Quando passo por momentos de dificuldade económica, sei que os meus amigos/familiares se mostram disponíveis para me ajudar	143,01	292,921	,521	,842
Os meus amigos/familiares gostam de saber sobre as minhas vitórias e sucessos no trabalho	142,80	295,618	,582	,842
Posso depender dos meus (contar com) amigos/familiares para me ajudarem nas questões domésticas/familiares quando estou atrasado(a) para o trabalho	143,14	292,138	,557	,842
Os meus amigos/familiares têm uma atitude positiva em relação ao meu trabalho	142,82	298,993	,526	,844
Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares parecem culpar-me	145,50	315,638	-,028	,854
Os meus amigos/familiares ajudam-me com as tarefas domésticas/familiares de rotina	143,20	293,705	,573	,842
Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares demonstram preocupação	143,03	302,394	,401	,846
Procuro os meus amigos/familiares para me darem confiança em relação ao meu trabalho	143,34	293,033	,523	,842
Se tiver que trabalhar até tarde, posso contar com os meus amigos/familiares para cuidar de tudo em casa	142,98	295,737	,536	,843
Sinto-me à vontade para pedir conselhos aos meus amigos/familiares sobre problemas no trabalho	143,05	293,366	,558	,842
Os meus amigos/familiares são compreensivos comigo quando estou aborrecido com o meu trabalho	142,90	301,614	,453	,845
Sei que posso contar financeiramente com os meus amigos/familiares quando preciso	143,10	291,350	,534	,842
Quando estou a ter uma semana difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam ajudar mais em casa	143,18	290,940	,597	,841
Quando preciso de dinheiro, posso contar com os meus amigos/familiares para me ajudar.	143,13	287,886	,604	,840
<b>Se eu tiver um problema no trabalho, geralmente partilho-o com os meus amigos/familiares</b>	<b>143,55</b>	<b>292,794</b>	<b>,478</b>	<b>,843</b>

**Tabela 11 : Análise Factorial a 2 factores**

	Component	
	1	2
Quando preciso de dinheiro, posso contar com os meus amigos/familiares para me ajudar.	,728	,180
Os meus amigos/familiares são compreensivos comigo quando estou aborrecido com o meu trabalho	,719	-,092
Se o meu trabalho se torna muito exigente, os meus amigos/familiares assumem algumas das minhas responsabilidades domésticas/familiares	,701	,040
Quando estou a ter uma semana difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam ajudar mais em casa	,692	,196
Posso depender dos meus (contar com) amigos/familiares para me ajudarem nas questões domésticas/familiares quando estou atrasado(a) para o trabalho	,683	,167
Os meus amigos/familiares parecem ter sempre tempo para mim quando preciso de falar sobre o meu trabalho	,671	,122
Os meus amigos/familiares gostam de saber sobre as minhas vitórias e sucessos no trabalho	,670	,214
Quando estou frustrado(a) com o meu trabalho, os meus amigos/familiares tentam entender	,669	,063
Sinto-me à vontade para pedir conselhos aos meus amigos/familiares sobre problemas no trabalho	,656	,145
Os meus amigos/familiares ajudam-me com as tarefas domésticas/familiares de rotina	,655	,254
Quando tenho um dia difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam animar-me	,652	,076
Os meus amigos/familiares têm uma atitude positiva em relação ao meu trabalho	,643	,144
Sei que posso contar financeiramente com os meus amigos/familiares quando preciso	,638	,164
Se tiver que trabalhar até tarde, posso contar com os meus amigos/familiares para cuidar de tudo em casa	,636	,192
Os meus amigos/familiares estão dispostos a ajudar-me em casa quando é preciso	,626	,265
Os meus amigos/familiares fazem-me sentir melhor quando estou aborrecido(a) com o meu trabalho	,616	-,001
Procuro os meus amigos/familiares para me darem confiança em relação ao meu trabalho	,615	,184
Os meus amigos/familiares interessam-se pelo meu trabalho	,610	,220
Os meus amigos/familiares perguntam-me regularmente sobre o meu dia de trabalho	,610	,139
Os meus amigos/familiares não querem ouvir os meus problemas relacionados com o trabalho	-,598	,485
Os meus amigos/familiares não parecem muito interessados em ouvir-me falar sobre o meu dia de trabalho	-,593	,490
Quando passo por momentos de dificuldade económica, sei que os meus amigos/familiares se mostram disponíveis para me ajudar	,591	,201
Quando sou bem sucedido(a) no trabalho os meus amigos/familiares mostram-se orgulhosos de mim	,571	,274
Se eu tiver um problema no trabalho, geralmente partilho-o com os meus amigos/familiares	,537	,183

Tenho dificuldade em discutir com os meus amigos/familiares assuntos relacionados com o meu trabalho	-,534	,441
Os meus amigos/familiares tem/lêm pouco respeito pelo meu trabalho	-,508	,261
Considero útil discutir os problemas do meu trabalho com os meus amigos/familiares	,507	,091
Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares demonstram preocupação	,506	,111
Os meus amigos/familiares ajudam-me fazendo pequenos favores quando necessário	,491	-,056
Os meus amigos/familiares colaboram nos trabalhos domésticos	,485	,168
Os meus amigos/familiares ficam felizes por mim quando sou bem sucedido(a) no trabalho	,482	-,028
Sinto-me melhor depois de discutir com os meus amigos/familiares problemas relacionados com o trabalho	,428	,228
Os meus amigos/familiares apresentam-me, frequentemente, diferentes formas de ver os meus problemas no trabalho	,401	,282
Desde que esteja a ganhar dinheiro, não importa aos meus amigos/familiares que tipo de trabalho tenho	-,398	,341
Os meus amigos/familiares querem que eu desfrute do meu trabalho	,368	,237
Quando há alguma coisa no trabalho que me incomode, os meus amigos/familiares compreendem como me sinto	,353	,070
Quando falo com eles sobre o meu trabalho, os meus amigos/familiares não me ouvem realmente	-,439	,614
Gostava que os meus amigos/familiares se preocupassem mais com o que faço no trabalho	-,324	,589
Os meus amigos/familiares sobrecarregam-me com coisas que deveriam ser capazes de lidar por si próprios	-,398	,582
Parece que os meus amigos/familiares está/estão sempre a exigir que faça algo por eles	-,476	,571
Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares parecem culpar-me	-,443	,541
Os meus amigos/familiares parecem ficar aborrecidos quando falo sobre o meu trabalho	-,471	,478
<u>Se eu tivesse que sair da cidade em trabalho, os meus amigos/familiares teriam dificuldade em gerir as responsabilidades domésticas/familiares</u>	-,181	,363

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.



**Tabela 12: Análise Factorial a 2 factores – Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component	
	1	2
Quando preciso de dinheiro, posso contar com os meus amigos/familiares para me ajudar.	,723	-,200
Quando estou a ter uma semana difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam ajudar mais em casa	,699	-,168
Os meus amigos/familiares ajudam-me com as tarefas domésticas/familiares de rotina	,695	-,100
Os meus amigos/familiares gostam de saber sobre as minhas vitórias e sucessos no trabalho	,689	-,142
Posso depender dos meus (contar com) amigos/familiares para me ajudarem nas questões domésticas/familiares quando estou atrasado(a) para o trabalho	,678	-,189
Os meus amigos/familiares estão dispostos a ajudar-me em casa quando é preciso	,675	-,076
Se tiver que trabalhar até tarde, posso contar com os meus amigos/familiares para cuidar de tudo em casa	,649	-,145
Os meus amigos/familiares parecem ter sempre tempo para mim quando preciso de falar sobre o meu trabalho	,644	-,223
Sinto-me à vontade para pedir conselhos aos meus amigos/familiares sobre problemas no trabalho	,643	-,195
Os meus amigos/familiares interessam-se pelo meu trabalho	,640	-,108
Sei que posso contar financeiramente com os meus amigos/familiares quando preciso	,636	-,170
Quando sou bem sucedido(a) no trabalho os meus amigos/familiares mostram-se orgulhosos de mim	,632	-,041
Os meus amigos/familiares têm uma atitude positiva em relação ao meu trabalho	,631	-,190
Se o meu trabalho se torna muito exigente, os meus amigos/familiares assumem algumas das minhas responsabilidades domésticas/familiares	,631	-,309
Procuo os meus amigos/familiares para me darem confiança em relação ao meu trabalho	,626	-,141
Quando estou frustrado(a) com o meu trabalho, os meus amigos/familiares tentam entender	,614	-,274
Quando passo por momentos de dificuldade económica, sei que os meus amigos/familiares se mostram disponíveis para me ajudar	,614	-,115
Quando tenho um dia difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam animar-me	,606	-,254
Os meus amigos/familiares perguntam-me regularmente sobre o meu dia de trabalho	,600	-,178
Os meus amigos/familiares são compreensivos comigo quando estou aborrecido com o meu trabalho	,581	-,433
Se eu tiver um problema no trabalho, geralmente partilho-o com os meus amigos/familiares	,558	-,104
Os meus amigos/familiares fazem-me sentir melhor quando estou aborrecido(a) com o meu trabalho	,537	-,304
Os meus amigos/familiares colaboram nos trabalhos domésticos	,506	-,091
Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares demonstram preocupação	,496	-,151

Os meus amigos/familiares apresentam-me, frequentemente, diferentes formas de ver os meus problemas no trabalho	,488	,049
Considero útil discutir os problemas do meu trabalho com os meus amigos/familiares	,487	-,169
Sinto-me melhor depois de discutir com os meus amigos/familiares problemas relacionados com o trabalho	,485	-,011
Os meus amigos/familiares querem que eu desfrute do meu trabalho	,437	,026
Os meus amigos/familiares ficam felizes por mim quando sou bem sucedido(a) no trabalho	,406	-,261
Os meus amigos/familiares ajudam-me fazendo pequenos favores quando necessário	,401	-,290
Quando há alguma coisa no trabalho que me incomode, os meus amigos/familiares compreendem como me sinto	,342	-,112
Quando falo com eles sobre o meu trabalho, os meus amigos/familiares não me ouvem realmente	-,082	,750
Parece que os meus amigos/familiares está/estão sempre a exigir que faça algo por eles	-,135	,730
Os meus amigos/familiares não parecem muito interessados em ouvir-me falar sobre o meu dia de trabalho	-,276	,718
Os meus amigos/familiares não querem ouvir os meus problemas relacionados com o trabalho	-,284	,716
Os meus amigos/familiares sobrecarregam-me com coisas que deveriam ser capazes de lidar por si próprios	-,062	,703
Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares parecem culpar-me	-,121	,688
Gostava que os meus amigos/familiares se preocupassem mais com o que faço no trabalho	,006	,672
Os meus amigos/familiares parecem ficar aborrecidos quando falo sobre o meu trabalho	-,176	,647
Tenho dificuldade em discutir com os meus amigos/familiares assuntos relacionados com o meu trabalho	-,248	,646
Desde que esteja a ganhar dinheiro, não importa aos meus amigos/familiares que tipo de trabalho tenho	-,179	,492
Os meus amigos/familiares tem/têm pouco respeito pelo meu trabalho	-,315	,476

Se eu tivesse que sair da cidade em trabalho, os meus amigos/familiares teriam dificuldade em gerir as responsabilidades domésticas/familiares

,021 ,405

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

**Tabela 13: Análise Factorial a 1 factor**

	Component
	1
Quando sou bem sucedido(a) no trabalho os meus amigos/familiares mostram-se orgulhosos de mim	,571
Os meus amigos/familiares sobrecarregam-me com coisas que deveriam ser capazes de lidar por si próprios	-,398
Os meus amigos/familiares não parecem muito interessados em ouvir-me falar sobre o meu dia de trabalho	-,593
Quando há alguma coisa no trabalho que me incomode, os meus amigos/familiares compreendem como me sinto	,353
Os meus amigos/familiares colaboram nos trabalhos domésticos	,485
Quando falo com eles sobre o meu trabalho, os meus amigos/familiares não me ouvem realmente	-,439
Os meus amigos/familiares perguntam-me regularmente sobre o meu dia de trabalho	,610
Se eu tivesse que sair da cidade em trabalho, os meus amigos/familiares teriam dificuldade em gerir as responsabilidades domésticas/familiares	-,181
Desde que esteja a ganhar dinheiro, não importa aos meus amigos/familiares que tipo de trabalho tenho	-,398
Parece que os meus amigos/familiares está/estão sempre a exigir que faça algo por eles	-,476
Sinto-me melhor depois de discutir com os meus amigos/familiares problemas relacionados com o trabalho	,428
Quando tenho um dia difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam animar-me	,652
Os meus amigos/familiares interessam-se pelo meu trabalho	,610
Tenho dificuldade em discutir com os meus amigos/familiares assuntos relacionados com o meu trabalho	-,534
Quando estou frustrado(a) com o meu trabalho, os meus amigos/familiares tentam entender	,669
Os meus amigos/familiares estão dispostos a ajudar-me em casa quando é preciso	,626
Os meus amigos/familiares parecem ter sempre tempo para mim quando preciso de falar sobre o meu trabalho	,671
Gostava que os meus amigos/familiares se preocupassem mais com o que faço no trabalho	-,324
Os meus amigos/familiares apresentam-me, frequentemente, diferentes formas de ver os meus problemas no trabalho	,401
Os meus amigos/familiares não querem ouvir os meus problemas relacionados com o trabalho	-,598
Os meus amigos/familiares parecem ficar aborrecidos quando falo sobre o meu trabalho	-,471
Os meus amigos/familiares ajudam-me fazendo pequenos favores quando necessário	,491
Os meus amigos/familiares tem/têm pouco respeito pelo meu trabalho	-,508
Os meus amigos/familiares ficam felizes por mim quando sou bem sucedido(a) no trabalho	,482
Os meus amigos/familiares fazem-me sentir melhor quando estou aborrecido(a) com o meu trabalho	,616

Se o meu trabalho se torna muito exigente, os meus amigos/familiares assumem algumas das minhas responsabilidades domésticas/familiares	7,01
Considero útil discutir os problemas do meu trabalho com os meus amigos/familiares	,507
Os meus amigos/familiares querem que eu desfrute do meu trabalho	,368
Quando passo por momentos de dificuldade económica, sei que os meus amigos/familiares se mostram disponíveis para me ajudar	,591
Os meus amigos/familiares gostam de saber sobre as minhas vitórias e sucessos no trabalho	,670
Posso depender dos meus (contar com) amigos/familiares para me ajudarem nas questões domésticas/familiares quando estou atrasado(a) para o trabalho	,683
Os meus amigos/familiares têm uma atitude positiva em relação ao meu trabalho	,643
Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares parecem culpar-me	-,443
Os meus amigos/familiares ajudam-me com as tarefas domésticas/familiares de rotina	,655
Quando tenho um problema no trabalho, os meus amigos/familiares demonstram preocupação	,506
Procuo os meus amigos/familiares para me darem confiança em relação ao meu trabalho	,615
Se tiver que trabalhar até tarde, posso contar com os meus amigos/familiares para cuidar de tudo em casa	,636
Sinto-me à vontade para pedir conselhos aos meus amigos/familiares sobre problemas no trabalho	,656
Os meus amigos/familiares são compreensivos comigo quando estou aborrecido com o meu trabalho	,719
Sei que posso contar financeiramente com os meus amigos/familiares quando preciso	,638
Quando estou a ter uma semana difícil no trabalho, os meus amigos/familiares tentam ajudar mais em casa	,692
Quando preciso de dinheiro, posso contar com os meus amigos/familiares para me ajudar.	,728
Se eu tiver um problema no trabalho, geralmente partilho-o com os meus amigos/familiares	,537

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Tabela 16 - Comparação Múltipla entre as Valências e os níveis de Apoio de Familiares e Amigos**

(I) Valência onde trabalham	(J) Valência onde trabalham	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
LNSA	UCCI	4,61818	4,65474	,805	-8,5960	17,8324
	LRP	-3,09293	4,18895	,909	-14,9848	8,7989
	JI	-1,28951	5,49747	,997	-16,8961	14,3170
UCCI	LNSA	-4,61818	4,65474	,805	-17,8324	8,5960
	LRP	-7,71111	5,25912	,544	-22,6410	7,2188
	JI	-5,90769	6,35084	,834	-23,9369	12,1215
LRP	LNSA	3,09293	4,18895	,909	-8,7989	14,9848
	UCCI	7,71111	5,25912	,544	-7,2188	22,6410
	JI	1,80342	6,01780	,993	-15,2803	18,8871
JI	LNSA	1,28951	5,49747	,997	-14,3170	16,8961
	UCCI	5,90769	6,35084	,834	-12,1215	23,9369
	LRP	-1,80342	6,01780	,993	-18,8871	15,2803

**Tabela 19 - Comparações Múltiplas entre Valências e Níveis de Apoio de Colegas**

(I) Valência onde trabalham	(J) Valência onde trabalham	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
LNSA	UCCI	-,40455	,21791	,333	-1,0232	,2141
	LRP	-,52615	,19610	,072	-1,0829	,0306
	JI	-,15198	,25736	,950	-,8826	,5786
UCCI	LNSA	,40455	,21791	,333	-,2141	1,0232
	LRP	-,12160	,24620	,970	-,8205	,5773
	JI	,25256	,29731	,868	-,5914	1,0966
LRP	LNSA	,52615	,19610	,072	-,0306	1,0829
	UCCI	,12160	,24620	,970	-,5773	,8205
	JI	,37417	,28172	,624	-,4256	1,1739
JI	LNSA	,15198	,25736	,950	-,5786	,8826
	UCCI	-,25256	,29731	,868	-1,0966	,5914
	LRP	-,37417	,28172	,624	-1,1739	,4256

**Anexo VIII - Caracterização dos Instrumentos – Confiabilidade através da Análise do Alfa de Cronbach**

**Tabela 1 - Análise do Alfa de Cronbach do MBI**

Cronbach's Alpha	N of Items
,728	22

**Tabela 2 - Análise do Alfa de Cronbach do NASA-TLX**

Cronbach's Alpha	N of Items
,600	6

**Tabela 3 – Alfa de Cronbach se cada item for excluído**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NASA - exigências mentais	353,70	3303,547	,439	,518
NASA - exigências físicas	350,26	3246,861	,317	,564
NASA - exigências temporais	354,96	3268,638	,393	,532
NASA - desempenho	345,09	3372,799	,478	,511
NASA - esforço	347,70	2969,863	,689	,424
NASA - Nível de Frustração	378,30	3902,143	-,026	,741

**Tabela 4 – Variância total Explicada**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
				Loadings			Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,608	43,463	43,463	2,608	43,463	43,463	2,606	43,438	43,438
2	1,077	17,945	61,408	1,077	17,945	61,408	1,078	17,969	61,408
3	,868	14,469	75,877						
4	,599	9,978	85,855						
5	,569	9,480	95,335						
6	,280	4,665	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Tabela 5 – Componente da Matrixa**

	Component	
	1	2
NASA - esforço	,874	,135
NASA - desempenho	,800	-,156
NASA - exigências temporais	,704	-,213
NASA - exigências mentais	,685	,062
NASA - exigências físicas	,487	,338
NASA - Nível de Frustração	-,053	,933

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

**Tabela 6 – Componente Rodado da Matrix<sup>a</sup>**

	Component	
	1	2
NASA - esforço	,869	,162
NASA - desempenho	,804	-,131
NASA - exigências temporais	,711	-,191
NASA - exigências mentais	,683	,083
NASA - exigências físicas	,476	,353
NASA - Nível de Frustração	-,082	,931

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

### Anexo IX- Relação entre o burnout e a sobrecarga de trabalho

**Tabela 1: Correlação entre Sobrecarga de Trabalho e Exaustão Emocional**

		ExaustaoEmocional	Sobrecarga
ExaustaoEmocional	Pearson Correlation	1	,133
	Sig. (2-tailed)		,156
	N	115	115
Sobrecarga	Pearson Correlation	,133	1
	Sig. (2-tailed)	,156	
	N	115	115

**Tabela 2: Correlação entre Sobrecarga de Trabalho e Despersonalização**

		Sobrecarga	Despersonalizacao
Sobrecarga	Pearson Correlation	1	-,101
	Sig. (2-tailed)		,283
	N	115	115
Despersonalizacao	Pearson Correlation	-,101	1
	Sig. (2-tailed)	,283	
	N	115	115

**Tabela 3: Correlação entre Sobrecarga de Trabalho e Realização Pessoal**

		Sobrecarga	RealizacaoPessoal
Sobrecarga	Pearson Correlation	1	,329**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	115	115
RealizacaoPessoal	Pearson Correlation	,329**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	115	115

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**Tabela 4 – Correlação entre as três dimensões do Burnout e a Sobrecarga de Trabalho**

		ExaustaoEmocional	Despersonalizacao	RealizacaoPessoal	Sobrecarga
ExaustaoEmocional	Pearson Correlation	1	,321**	-,133	,133
	Sig. (2-tailed)		,000	,156	,156
	N	115	115	115	115
Despersonalizacao	Pearson Correlation	,321**	1	-,141	-,101
	Sig. (2-tailed)	,000		,134	,283
	N	115	115	115	115
RealizacaoPessoal	Pearson Correlation	-,133	-,141	1	,329**
	Sig. (2-tailed)	,156	,134		,000
	N	115	115	115	115
Sobrecarga	Pearson Correlation	,133	-,101	,329**	1
	Sig. (2-tailed)	,156	,283	,000	
	N	115	115	115	115

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabela 5 - Coeficiente de Ajustamento entre as Variáveis**

**Realização Pessoal e Sobrecarga de Trabalho**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,329 <sup>a</sup>	,108	,100	7,06298

a. Predictors: (Constant), Sobrecarga

**Tabela 6 - ANOVA<sup>a</sup> one Way entre as variáveis Realização Pessoal e Sobrecarga de Trabalho**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	681,904	1	681,904	13,669	,000 <sup>b</sup>
	Residual	5637,087	113	49,886		
	Total	6318,991	114			

a. Dependent Variable: RealizacaoPessoal

b. Predictors: (Constant), Sobrecarga

**Tabela7 – Coeficientes de Regressão entre as variáveis Realização Pessoal e Sobrecarga de Trabalho**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	34,197	4,060		8,423	,000
	Sobrecarga	,196	,053	,329	3,697	,000

a. Dependent Variable: RealizacaoPessoal

**Anexo X: Relação entre o Apoio Familiar e de Amigos e o Burnout**

**Tabela 1 - Análise do Alfa de Cronbach do Questionário de Apoio Social de Familiares e Amigos**

Cronbach's Alpha	N of Items
,850	43

**Tabela 2 – Correlação entre as dimensões do Burnout e o Apoio Social de Familiares e Amigos**

		ApoioFamiliarAmigos	ExaustaoEmocional	Despersonalizacao	RealizacaoPessoal
APOIOFAMILIAR	Pearson Correlation	1	-,107	,216*	,285**
	Sig. (2-tailed)		,253	,020	,002
	N	115	115	115	115
ExaustaoEmocional	Pearson Correlation	-,107	1	,321**	-,133
	Sig. (2-tailed)	,253		,000	,156
	N	115	115	115	115
Despersonalizacao	Pearson Correlation	,216*	,321**	1	-,141
	Sig. (2-tailed)	,020	,000		,134
	N	115	115	115	115
RealizacaoPessoal	Pearson Correlation	,285**	-,133	-,141	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,156	,134	
	N	115	115	115	115

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabela 3 - Coeficiente de Ajustamento entre as Variáveis Despersonalização e o Apoio de Familiares e Amigos**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,216 <sup>a</sup>	,047	,038	4,93844

a. Predictors: (Constant), ApoioFamiliarAmigos

**Tabela 4 - Coeficiente de Ajustamento entre as Variáveis Realização Pessoal e o Apoio de Familiares e Amigos**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,285 <sup>a</sup>	,081	,073	7,16865

a. Predictors: (Constant), ApoioFamiliareAmigos

### **Anexo XI: Relação entre o Apoio de Colegas e o Burnout**

**Tabela 1 - Análise do Alfa de Questionário de Apoio de Colegas**

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	3

**Tabela 2 – Correlação entre as dimensões do Burnout, o Apoio Social de Colegas de Trabalho e o Apoio Social de Familiares e Amigos**

	ExaustãoEmocional	Despersonalizacao	RealizacaoPessoal	ApoioFamiliarAmigos	ApoioColegas
ExaustãoEmocional	Pearson Correlation				
	Sig. (2-tailed)	1	,321**	-,133	-,107
	N	115	,000	,156	,253
Despersonalizacao	Bootstrap <sup>c</sup>				
	Bias	0	-,005	,115	,115
	Std. Error	0	,110	-,005	-,001
RealizacaoPessoal	95% Confidence Interval	Lower	-,093	,074	,098
	Upper	1	,093	-,284	-,308
	Pearson Correlation				
ApoioFamiliarAmigos	Sig. (2-tailed)	1	,524	,008	-,327
	N	,321**	1	-,141	,216
	Bias	1	,000	,134	,020
ApoioColegas	Std. Error	115	0	,115	,115
	95% Confidence Interval	Lower	-,005	,001	,002
	Upper	110	,093	-,292	,005
ExaustãoEmocional	Bootstrap <sup>c</sup>				
	Bias	0	1	,004	1
	Std. Error	0	-,141	,134	,285**
Despersonalizacao	95% Confidence Interval	Lower	,156	,115	,002
	Upper	115	-,005	0	,122
	Pearson Correlation				
RealizacaoPessoal	Sig. (2-tailed)	1	,115	,115	,115
	N	-,133	,134	,115	,115
	Bias	115	0	,002	,002
ApoioFamiliarAmigos	Std. Error	0	,076	0	0
	95% Confidence Interval	Lower	-,284	,004	,022
	Upper	,008	,216*	1	,361
ApoioColegas	Pearson Correlation				
	Sig. (2-tailed)	1	,285**	,301**	,301**
	N	-,107	,020	,002	,001
ExaustãoEmocional	Bootstrap <sup>c</sup>				
	Bias	115	,115	,115	,115
	Std. Error	0	-,007	,002	0
Despersonalizacao	95% Confidence Interval	Lower	,098	,122	,096
	Upper	-,308	,005	,022	,127
	Pearson Correlation				
RealizacaoPessoal	Sig. (2-tailed)	1	,383	,510	,500
	N	-,475**	-,100	,134	,134
	Bias	115	,000	,287	,001
ApoioFamiliarAmigos	Std. Error	0	,115	,115	,115
	95% Confidence Interval	Lower	,003	,012	,008
	Upper	-,074	,095	,103	,096
ApoioColegas	Bootstrap <sup>c</sup>				
	Bias	0	-,286	-,049	0
	Std. Error	115	,094	,361	,500
ExaustãoEmocional	95% Confidence Interval	Lower	-,327	,500	1
	Upper	1	,094	,361	1

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

**Tabela 3 - Coeficiente de Ajustamento entre as Variáveis  
Exaustão Emocional e o Apoio dos Colegas**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,475 <sup>a</sup>	,226	,219	9,52518

a. Predictors: (Constant), ApoioColegas

**Anexo XII: Relação entre as dimensões do Burnout e as Exigências da sobrecarga de Trabalho**

**Tabela 1 – Correlação entre as dimensões do Burnout e as Exigências do NASA-TLX**

		Exausta oEmoci onal	Despersonaliz acao	RealizacaoPe ssoal	NASA - exigênc ias mentais	NASA - exigênc ias físicas	NASA - exigênc ias tempor ais	NASA - desempe nho	NAS A - esfor ço
ExaustaoEmoc ional	Pearson	1	,321**	-,133	,000	,071	,177	,086	,135
	Correlation		,000	,156	,996	,451	,058	,364	,152
	Sig. (2-tailed)		,000	,156	,996	,451	,058	,364	,152
	N	115	115	115	115	115	115	115	115
Despersonaliz acao	Pearson	,321**	1	-,141	-,233*	-,010	,014	-,063	-,087
	Correlation			,134	,012	,918	,879	,501	,356
	Sig. (2-tailed)			,134	,012	,918	,879	,501	,356
	N	115	115	115	115	115	115	115	115
RealizacaoPes soal	Pearson	-,133	-,141	1	,228*	,124	,236*	,344**	,265**
	Correlation				,014	,188	,011	,000	,004
	Sig. (2-tailed)				,014	,188	,011	,000	,004
	N	115	115	115	115	115	115	115	115
NASA - exigências mentais	Pearson	,000	-,233*	,228*	1	,153	,345**	,430**	,505**
	Correlation			,014		,101	,000	,000	,000
	Sig. (2-tailed)			,014		,101	,000	,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115
NASA - exigências físicas	Pearson	,071	-,010	,124	,153	1	,249**	,204*	,391**
	Correlation			,188	,101		,007	,029	,000
	Sig. (2-tailed)			,188	,101		,007	,029	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115
NASA - exigências temporais	Pearson	,177	,014	,236*	,345**	,249**	1	,433**	,483**
	Correlation			,011	,000	,007		,000	,000
	Sig. (2-tailed)			,011	,000	,007		,000	,000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115
NASA - desempenho	Pearson	,086	-,063	,344**	,430**	,204*	,433**	1	,664**
	Correlation			,000	,000	,029	,000		,000
	Sig. (2-tailed)			,000	,000	,029	,000		,000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115
NASA - esforço	Pearson	,135	-,087	,265**	,505**	,391**	,483**	,664**	1
	Correlation			,004	,000	,000	,000	,000	
	Sig. (2-tailed)			,004	,000	,000	,000	,000	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).