



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Diana Gonçalves Rocha

**Stress, Avaliação Cognitiva e Burnout em
Técnicos Sociais das Casas de Acolhimento
Residencial.**



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Diana Gonçalves Rocha

**Stress, Avaliação Cognitiva e Burnout em
Técnicos Sociais das Casas de Acolhimento
Residencial.**

Dissertação de Mestrado em Estudos da Criança
Área de Especialização em Intervenção Psicossocial com
Crianças e Famílias

Trabalho realizado sob a orientação do
Professor Doutor Rui Gomes

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

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

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



**Atribuição
CC BY**

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

Agradecimentos

Na realização da presente dissertação, contei com o apoio de várias pessoas e instituições às quais estou profundamente grata.

O meu mais sincero agradecimento, ao orientador desta dissertação, Professor Doutor Rui Gomes, por toda a orientação prestada, pelo seu incentivo, disponibilidade e apoio que sempre demonstrou.

A todos os amigos e colegas que de uma forma direta ou indireta, contribuíram, ou auxiliaram na elaboração do presente estudo, pela paciência, atenção e força que prestaram em momentos menos fáceis. Para não correr o risco de não enumerar algum não vou identificar ninguém, aqueles a quem este agradecimento se dirige sabê-lo-ão, desde já os meus agradecimentos.

Não poderia deixar de agradecer à minha família por todo o apoio, pela força e pelo carinho que sempre me prestaram ao longo de toda a minha vida académica.

O meu profundo e sentido agradecimento a todas as pessoas que contribuíram para a concretização desta dissertação.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

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

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

Stress, Avaliação Cognitiva e Burnout em Técnicos Sociais das Casas de Acolhimento Residencial

Resumo

Este estudo analisou o *stress*, a avaliação cognitiva e o *burnout* em Técnicos Sociais das Casas de Acolhimento Residencial. A amostra incluiu 92 técnicos sociais (90.2% mulheres e 9.8% homens), com idades entre 25 e 64 anos ($M = 38.08$; $DP = 7.91$). Foi aplicado um protocolo de avaliação, com questionário Sociodemográfico, Questionário de *Stress* nos Profissionais de Saúde, Escala de Avaliação cognitiva e Medida de “Burnout” de Shirom-Melamed. Os resultados sugerem que 58% dos participantes apresentam um nível global de *stress* elevado, sendo as dimensões de Fadiga física e Fadiga cognitiva as mais elevadas no *burnout*. Os processos de avaliação cognitiva foram importantes para compreender o *stress* e o *burnout*. A conjugação de fatores sociodemográficos, o *stress* e os processos de avaliação cognitiva foram importantes para explicar o *burnout*. Em suma, importa considerar o *stress*, a avaliação cognitiva e o *burnout* na compreensão da atividade dos técnicos sociais.

Palavras-chave: Acolhimento Residencial; Avaliação cognitiva; *Burnout*.; *Stress*; Técnicos Sociais.

Stress, Cognitive Appraisal and Burnout in Social Workers of the Residential Child Care

Abstract

This study analyses the stress, cognitive appraisal, and burnout of Social Workers of the Residential Child Care. The sample included 92 Social workers (90.2% female and 9.8% male) with ages between 25 and 64 years old ($M = 38.08$; $SD = 7.91$). The evaluation protocol included a sociodemographic questionnaire, the Stress Questionnaire for Health Professionals, the Primary and Secondary Cognitive Appraisal Scale, and the Shirom-Melamed Burnout Measure. Results suggest that 58% of professionals assumed high levels of general stress, and that physical fatigue and cognitive fatigue were the dimensions of burnout with higher values. Cognitive appraisal was important to understand the stress and burnout of social workers. The combination of sociodemographic variables, stress factors and cognitive appraisal were important to explain the burnout experience. In sum, it is important to consider stress, cognitive appraisal, and burnout in order to understanding the activity of social workers.

Keywords: Residential Care; Cognitive Appraisal; *Burnout*; *Stress*; Social Workers.

Lista de abreviatura

QSPS – Questionário de *Stress* nos Profissionais de Saúde

EAC – Escala de Avaliação Cognitiva

EMAT – Equipa Multidisciplinar de Assessoria aos Tribunais

OMS – Organização Mundial de Saúde

Índice

Agradecimentos	iii
Resumo	v
Abstract	vi
Lista de abreviatura	vii
Introdução	12
Capítulo I - Revisão de Literatura	15
1. Acolhimento Residencial.....	15
1.1. Os profissionais ligados ao acolhimento residencial e as suas funções.....	16
2. Entendimento do conceito de <i>Stress</i>	18
2.1. As consequências do <i>stress</i> e a sua relação com o contexto laboral.....	22
3. Modelos Compreensivos de <i>Stress</i> Ocupacional.....	24
3.1. Modelo de <i>Stress</i> de McGrath	24
3.2. Modelo de <i>Stress</i> Ocupacional de Cooper e Marshall.....	25
3.3. Modelo de Exigência/Controlo de Karasek.....	29
3.4. Modelo Transaccional de Lazarus e Folkman	31
3.5. Modelo de Ajustamento Pessoa-Ambiente.....	33
3.6. Modelo Interativo de Adaptação Humana ao <i>Stress</i>	33
4. Definições do conceito de <i>Burnout</i>	36
4.1. Consequências de <i>Burnout</i>	38
5. Modelos teóricos de <i>Burnout</i>	39
5.1. Modelo Multidimensional de Maslach	39
5.2. Modelo das fases de <i>burnout</i> de Gornbiewski e Munzenrider.....	40
5.3. Modelo existencial de Pines (1993)	41
5.4. Modelo Desenvolvimental de Leiter	42
5.5. Modelo da Conservação dos Recursos de Hobfoll	43
5.6. Modelo Geral Explicativo do <i>Burnout</i> (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996)	43
5.7. Modelo Explicativo de Exaustão no Trabalho (Wisniewski e Gargiulo, 1997).....	44
5.8. Modelo de Sistema Interativo do <i>Burnout</i> (Marques-Teixeira, 2002)	45
6. <i>O trabalho em Acolhimento Residencial e o risco de Burnout</i>	47
Capítulo II - Estudo Empírico	50
1. Enquadramento metodológico	50

1.1. Objetivos de investigação	50
1.2. Amostra.....	50
1.3. Instrumentos	52
1.4. Procedimentos.....	55
Capítulo III - Resultados	57
1. Estatísticas Descritivas das Variáveis em Análise.....	57
2. Correlações entre as Variáveis em Estudo.....	58
3. Diferenças na Experiência de <i>Stress</i> e <i>Burnout</i> em Função da Avaliação Cognitiva	61
4. Regressões Lineares	64
Capítulo IV - Discussão	68
Conclusão e limitações do estudo.....	73
Referências	75

Índice de Tabelas

Tabela 1. Características Sociodemográficas da Amostra	51
Tabela 2. Estatísticas Descritivas das Variáveis em Análise	57
Tabela 3. Correlações entre as Variáveis em Estudo	60
Tabela 4. Diferenças na Experiência de <i>Stress</i> em Função da Avaliação Cognitiva.....	62
Tabela 5. Diferenças na Experiência de <i>Burnout</i> em Função da Avaliação Cognitiva.....	63
Tabela 6. <i>Burnout</i> : Exaustão Emocional	65
Tabela 7. <i>Burnout</i> : Fadiga Física	66
Tabela 8. <i>Burnout</i> : Fadiga Cognitiva.....	67

Índice de Figuras

Figura 1. Tipos de <i>Stress</i> (Fonte: Vaz Serra, 2000).....	21
Figura 2. Modelo de <i>Stress</i> Ocupacional de Cooper (Fonte: A.R. Gomes, 1998).	26
Figura 3. The Job Demand-Control Model (adaptado de Karasek, 1979).	30
Figura 4. Modelo Interativo de Adaptação ao <i>Stress</i> (Fonte: A. R. Gomes, 2014a).....	35
Figura 5. Modelo de Golembiewski (Fonte: Queirós, 2005).	40
Figura 6. Modelo Geral de <i>Burnout</i> de Maslach, Jackson e Leiter (1996) (Apresentado por Queirós, 2005).....	44
Figura 7. Sistema Interativo de Marques-Teixeira (2002) (Fonte: Marques-Teixeira, 2002).....	46

Introdução

A presente Dissertação surge na sequência da minha experiência profissional enquanto elemento de uma equipa Técnica numa Casa de Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens. Durante esta experiência tive a oportunidade de contactar com profissionais, com quem partilhei momentos de aprendizagem e discussão. Para além destes momentos de partilha, também me consegui aperceber da exigência inerente às diversas funções desempenhadas. Na sequência desta exigência, eram vários os casos de profissionais que se encontravam de baixa médica prolongada devido à sua dificuldade em responder de forma eficaz ao volume de trabalho que lhes era solicitado.

Os Técnicos Sociais integram diferentes equipas de trabalho em instituições nacionais que operam na área da saúde, educação e proteção social. A constante busca da qualidade na prestação de serviços e o cuidado dos profissionais que dedicam o seu esforço à promoção do bem-estar às pessoas que integram os setores mais vulneráveis da sociedade convertem-se em exigências de primeira ordem (Cardoso, 2016).

As Casas de Acolhimento são um dos locais onde os Técnicos Sociais exercem funções. Estas instituições recebem crianças em situação de risco e procuram criar um ambiente familiar, seguro e harmonioso. Contudo, o melhor para estas crianças é crescerem em contexto “natural” de vida, com uma família. Neste sentido, é também da responsabilidade destas instituições garantir que cada criança permanece nelas o menor tempo possível. Assim, estes técnicos, ao mesmo tempo que têm de garantir um bom acolhimento na instituição, têm de reunir esforços para definir um projeto de vida que permita a saída da criança em segurança. É um trabalho rigoroso, exigente, que implica coordenação de serviços, contactos com outros técnicos e o apoio às necessidades e carências das famílias de origem destas crianças, que se encontram numa situação de grande vulnerabilidade social e emocional. Este trabalho é encarado pela pessoa como algo importante e capaz de exercer influências consideráveis ao nível da sua motivação laboral, mas também ao nível da sua satisfação com a vida em geral (Morin, 2001). Porém, sendo um trabalho muito direcionado para o acompanhamento de pessoas e o qual exige uma proximidade com as mesmas, os profissionais em acolhimento residencial tendem a estar em constante tensão (Costa, 2003).

Assim, considerando todas as exigências com que são confrontados, estes profissionais encontram-se em risco de exaustão emocional e física. A par dos desafios profissionais, a vida familiar poderá criar conflitos que se refletem na qualidade de trabalho e vice-versa (Santos, 2015). No fundo, a ameaça ao equilíbrio família-trabalho poderá contribuir para uma maior sensação de exaustão e esgotamento por parte dos profissionais. Todas as exigências e solicitações inerentes ao desempenho

laboral dos profissionais das equipas técnicas traduzem-se numa facilidade em perder energia e o entusiasmo nas diferentes atividades profissionais. Esta perda de entusiasmo e energia provoca o surgimento de sentimentos de impotência e/ou frustração comprometendo a sua saúde mental e uma visão positiva do seu papel profissional, podendo levar a sentimentos de exaustão e esgotamento. Por isso mesmo, recentemente a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2019) incluiu o *burnout* (esgotamento) na lista de doenças, considerando-o um estado de esgotamento físico e mental originado pelo exercício de uma atividade profissional e transversal a profissionais que desempenham funções em diversas áreas laborais (saúde, educação, forças de segurança, entre outras).

Quando o Técnico Social revela dificuldades em lidar de forma positiva com os desafios da sua atividade profissional, a sua saúde psíquica poderá estar ameaçada. Neste sentido, o *stress* laboral e o seu impacto na exaustão e bem-estar têm sido alvo de diversas investigações científicas com profissionais de diferentes áreas. Em Portugal já foram realizados alguns estudos, nomeadamente com trabalhadores da função pública em geral (Afonso, 2010; Teixeira, 2008), com Psicólogos (Cruz, Gomes, & Melo, 2000), com Professores (Cruz & Freitas, 1988; Cruz & Mesquita, 1988; Correia, Gomes & Moreira, 2010; Ernesto, 2008; Gomes et al., 2006; Gomes; Pinto, 2008), com Profissionais de Segurança Pública (Afonso & Gomes, 2009; Esteves & Gomes, 2013; Passos, 2008) e com Profissionais de Saúde, designadamente Enfermeiros (Cruz & Cabanelas, 2009; S. P. S. Gomes, 2009; A. R. Gomes, 2014b; Silva & Gomes, 2009; Simões, 2012) e Médicos (A. R. Gomes, 2014b; Joaquim et al., 2018; Silva & Gomes, 2009). Relativamente a estudos sobre *stress* e *burnout* nos profissionais da área social, verificamos que no nosso país são escassos. Porém, neste momento, já se desenvolveram investigações com Assistentes Sociais (Marcelo, 2017) e em profissionais que desempenham funções em Centros de Acolhimento Temporários (CAT) e nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (CPCJ) (Cardoso, 2016).

O nosso estudo procura contribuir para o aprofundamento dos conhecimentos existentes sobre estes profissionais, nomeadamente em áreas relacionados com o *stress* ocupacional e o *burnout*. Considerando os efeitos negativos do *stress* e do *burnout* no bom desempenho profissional, na qualidade de vida dos técnicos e a escassez de estudos direcionados para esta população, o nosso trabalho procura perceber de que forma o trabalho desenvolvido pelas equipas técnicas das casas de acolhimento se traduzem em experiências negativas de *stress* e *burnout* e qual a importância dos processos de Avaliação cognitiva no *stress* e *burnout*. A literatura tem apontado alguns fatores que contribuem para o surgimento destes fenómenos. Um ambiente de trabalho pobre, longas horas e excesso de trabalho com pouca compensação monetária, a pressão para o desempenho das tarefas,

a ausência de recursos de apoio e suporte e a necessidade de assumir várias responsabilidades (acompanhamento do percurso escolar das crianças, a elaboração de relatórios sociais, coordenação com outras entidades) são tarefas transversais a todos estes profissionais (Calitz, Roux, & Strydom, 2014). Estas tarefas podem gerar situações de *stress* e *burnout*, assim, comprometer a saúde física e emocional destes trabalhadores. Várias investigações têm associado o *burnout* a doenças cerebrovasculares (Iwasaki, Takahashi, & Nakata, 2006), à incidência de diabetes (Mutambudzi & Javed, 2016; Melamed, Shirom, Toker, & Shapira, 2006) e a perturbações alimentares (Nevanperä, Hopsu, Kuosma, Ukkola, Uitti, & Laitinen, 2012; Warren, Schafer, Crowley, & Olivardia, 2013).

Sendo o trabalho parte indispensável da vida da generalidade das pessoas, que se assume muitas vezes como uma prioridade em relação a outros papéis e atividades pessoais (ser mãe/pai, por exemplo), é necessário retirar dele o máximo de satisfação e de bem-estar, de modo a que o trabalhador se consiga sentir motivado e possa ser mais eficiente no cumprimento da sua atividade profissional. Neste sentido, é importante reunir conhecimento sobre os impactos negativos da exaustão nos profissionais com o objetivo de se desenvolverem medidas de forma a reduzi-los ou evitá-los. Este investimento em investigação advém da consciência de que o *stress* profissional e o *burnout* são um problema psicossocial que acarreta consequências negativas para os indivíduos e para as entidades empregadoras (Rodrigues & Madeira, 2009). O nosso estudo integra-se nesta linha de procurar melhorar o conhecimento sobre o modo como os profissionais de acolhimento se sentem face ao seu trabalho, dividindo-se em duas partes distintas.

Na primeira parte, procedemos à revisão da literatura sobre o acolhimento familiar, definimos os conceitos de *stress* e de *burnout*, fazemos referência às suas consequências e posteriormente, descrevemos alguns dos modelos compreensivos do *stress* ocupacional e do *burnout*.

Na segunda parte, apresentamos um estudo realizado com estes profissionais, onde se procurou analisar os níveis de *burnout* e de *stress* nos técnicos sociais, estudar a relação destas dimensões com os processos de Avaliação cognitiva e identificar variáveis preditoras das dimensões do *burnout*.

Capítulo I - Revisão de Literatura

1. Acolhimento Residencial

De acordo com o art. 50.º da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo¹, o acolhimento residencial tem lugar numa casa de acolhimento que se rege por modelos de intervenção socioeducativos ajustados às crianças e aos jovens que nela estão acolhidos. As Casas de Acolhimento surgem como uma das medidas de promoção e proteção que salvaguarda os direitos das crianças e jovens que nelas estão acolhidos. Esta medida revela-se essencial quando, no seu seio da família, estas crianças se veem expostas a situações de perigo e a condições desfavoráveis e adversas ao seu crescimento. Esta é, assim, uma forma de “proteger a criança, criar-lhe as condições de desenvolvimento e de bem-estar, que não estão asseguradas pelo contexto familiar (...)” (Alberto, 2002, p.212). Considerando estes aspetos, a medida de acolhimento residencial surge como a última das respostas legalmente previstas de forma a assegurar a proteção do menor, sendo adotadas em última instância, visto que é sempre dada preferência às medidas executadas em meio natural de vida.

Sandomingo (1998, p. 71) define as instituições de acolhimento para crianças e jovens, como *“instituições sociais criadas pela iniciativa pública ou privada para facilitar uma atenção especializada àquelas crianças ou jovens que, por distintas circunstâncias sociofamiliares, necessitem de ser separados temporariamente do seu núcleo familiar, e para os que o internamento é a opção preferencial face à possibilidade de lhes oferecer outro tipo de recursos, como podem ser as ajudas económicas à família, o atendimento de dia e a adoção ou o acolhimento (familiar)”*. Na continuação desta definição, podemos acrescentar que é função destas instituições o controlo social e promoção da coesão social, em que são salvaguardados os elementos menos protegidos de uma comunidade garantindo o cumprimento dos seus direitos (Carvalho, 2013). Ademais, espera-se que os Centros de Acolhimento Residencial prestem um conjunto de cuidados às crianças, a sua reabilitação, a preservação da sua integridade e o desenvolvimento da sua identidade e educação e preparação para a independência dos jovens (Martins, 2004). Porém, conseguimos perceber que as instituições de acolhimento estão longe de alcançar um ambiente próximo do familiar, o que pode ter consequências no desenvolvimento da criança/jovem. O desejável é que a instituição de acolhimento desenvolva um ambiente que se aproxime de um modelo familiar securizante que assegure o cumprimento das

¹ Lei n.º 147/99, de 01 de setembro:

http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.phpnid=545&tabela=leis&so_miolo

necessidades biopsicossociais, afetivas e emocionais da criança ou do jovem (A. R. Gomes, 2014; Gomes, Cruz, & Cabanelas, 2009; Gomes & Teixeira, 2016). Na perspectiva de Bronfenbrenner (1986), entender o desenvolvimento da criança corresponde, cada vez mais, a uma visão holística. Neste sentido, devemos procurar compreender os processos evolutivos das crianças considerando o seu contexto social e as relações que estabelece com a família, o grupo de pares e às instituições da comunidade.

1.1. Os profissionais ligados ao acolhimento residencial e as suas funções

De acordo com Bravo e Del Valle (2001) as instituições de acolhimento disponibilizam um ambiente estável que promove o desenvolvimento e a aquisição de aprendizagens relacionadas com a vida em grupo, existindo a oportunidade de partilha de experiências favoráveis para o desenvolvimento de valores (ex: sociabilidade, sentimentos de pertença e segurança, relações de vínculo, entre outros).

A equipa técnica das casas de acolhimento residencial é multidisciplinar e integra profissionais de diferentes áreas, nomeadamente, Assistentes Sociais, Psicólogos, Sociólogos, Educadores Sociais e Educadores de Infância. As equipas técnicas e educativas, das casas de acolhimento residencial, para além da sua formação académica de base devem ser constituídas por pessoas detentoras de boas qualidades relacionais e humanas. Este último aspeto revela-se de grande importância, uma vez que são estas pessoas que, no seu relacionamento com os menores, se constituem como modelos de referência. Atendendo a estes aspetos e a estas necessidades, as equipas devem ser multidisciplinares, com grande capacidade para trabalhar em equipa e em rede, de forma a transmitirem modelos educativos e terapêuticos adequados à população acolhida (I. Gomes, 2010).

Além disso, é também da responsabilidade da equipa técnica da casa de acolhimento residencial, proporcionar às crianças/jovens um acompanhamento continuado e regular, participando no processo educativo e socio-emocional, desde a entrada até à sua saída da instituição (Pinheiro, 2000, citado por M. M. Gomes, 2016). Dadas as exigências que as instituições de acolhimento acarretam é esperado que os profissionais das Equipas Técnicas sejam detentores de um perfil polivalente e flexibilidade, além de terem um comportamento profissional maduro, íntegro e responsável. Para além destes aspetos é esperado que estes profissionais apresentem boas competências emocionais e estabilidade emocional (Valle & Zurita, 2000). De entre várias funções, os profissionais que integram as equipas técnicas têm de estudar as situações de admissões de menores e organizar os respetivos processos, acompanhar e avaliar o desenvolvimento integral de cada criança, efetuar os encaminhamentos necessários a cada situação, promover a integração das crianças/jovens

na comunidade envolvente, trabalhar com a família das crianças/jovens, elaborar, em conjunto com os vários intervenientes (por exemplo, a equipa do centro de saúde), os Planos de Intervenção para cada criança e, conseqüentemente, definir o seu Projeto de Vida (Pinheiro, 2012). A complexidade inerente a esta profissão é devida ao facto dos profissionais que integram as equipas de trabalho terem de lidar diariamente com pessoas (crianças, jovens e/ou adultos) que viveram diversas problemáticas ao longo da vida (Costa, 2014), problemáticas estas que nem sempre são de fácil resolução e que são de uma enorme exigência para o técnico que acompanha o processo.

Sintetizando esta complexidade, Weiss-Gal, Levin, e Krumer-Nevo (2011, p. 313) apontam que as quatro características consideradas no papel do técnico social são: “*a prática holística, a sensibilidade, a parceria e o diálogo com os familiares e o poder da linguagem*”. Este tipo de práticas está estreitamente ligado à necessidade do trabalho em rede, onde se deve privilegiar a relação dos técnicos com as famílias das crianças institucionalizadas. Assim, atendendo às características e imposições do trabalho dos técnicos sociais, percebe-se que o trabalho que envolve este grupo de profissionais é de alguma forma desafiante, exigente e também com altos níveis de *stress* (Sequeira, 2017). Esta exigência e desafio poderá estar relacionada com o facto dos técnicos se deixarem absorver pela angústia e frustração das crianças, pois, por norma, trabalhar com famílias em dificuldade acarreta um grande investimento profissional e onde os resultados, algumas vezes, geram insatisfação, discussão e frustrações (Valente, 2009).

De forma a padronizar este tipo de resposta social e, ao mesmo tempo, garantir a resposta a um conjunto diversificado de necessidades, o Manual de Boas Práticas – Um Guia para o acolhimento residencial das crianças e jovens (2003, p. 143) deixa algumas indicações preciosas e orientadoras do tipo de intervenção que é da responsabilidade da equipa técnica. Encontramos neste relatório que “*o trabalho em equipa permite partilhar informações e dúvidas, responsabilidades, garantir um maior suporte emocional do pessoal, aumentar o sentimento de pertença, e prevenir e diminuir o stress dos técnicos, situação que contribui para uma prevenção de maus tratos*”. Importa reforçar que todas estas equipas são essenciais e nenhuma consegue trabalhar bem sem a colaboração da outra. Neste Manual de Boas Práticas, são ainda elencados um conjunto de comportamentos e práticas profissionais que os elementos que integram a equipa técnica devem adotar, com o objetivo de desenvolverem um trabalho que responda às necessidades físicas, sociais e psicológicas das crianças. Por fim, um outro aspeto que destacamos neste relatório é a importância de oferecer a estes profissionais formação inicial e contínua para que possam estar capacitados a enfrentar as exigências que o trabalho com estas crianças acarreta.

2. Entendimento do conceito de *Stress*

O conceito *stress* “provém do verbo latino stringo, stringere, strinxí, strictum que tem como significado apertar, comprimir, restringir” (Vaz-Serra, 1999, p. 13). Ao longo dos séculos, o *stress* foi tendo diferentes definições e aplicações, assim como teorias explicativas, consoante a disciplina associada, como a física, a engenharia e a biologia (Teixeira, 2010). Apenas no século XIX a noção de *stress* alargou-se, significando as pressões que incidem sobre um órgão corporal ou sobre a mente humana (Vaz Serra, 2011).

O médico Hans Selye, em 1936, foi o primeiro investigador a popularizar o conceito de *stress* tendo em consideração uma perspectiva biológica, alertando ainda para o facto de ele ser um processo inerente à vida de todos os organismos (Ribeiro, 2005). Neste sentido, Selye definiu-o, inicialmente, como uma síndrome geral de adaptação, na qual o organismo responde de forma semelhante a diversos estímulos, voltando posteriormente ao estado de homeostasia que possuía inicialmente. Os estudos desenvolvidos por Selye (1965) levaram-no a concluir que o processo do *stress* é constituído de três fases: alerta, resistência e exaustão. A primeira fase - alerta – acontece no momento em que a pessoa se depara com a fonte *stressora* e, nesse confronto, se desequilibra internamente, apresentando sensações características, tais como sudorese excessiva, taquicardia, respiração ofegante e picos de hipertensão. A segunda fase – resistência - caracteriza-se por uma tentativa de recuperação do organismo após o desequilíbrio sofrido na fase anterior. Nesse momento, ocorre um gasto de energia que pode ocasionar cansaço excessivo, problemas de memória e dúvidas quanto a si próprio (Lipp & Malagris, 2001).

Caso o equilíbrio não seja readquirido por meio dessa mobilização, o processo pode evoluir para a terceira fase - exaustão - quando ressurgem sintomas ocorridos na fase inicial, no entanto com maior agravamento. Na fase de exaustão ocorre um grande comprometimento físico que se manifesta em forma de doenças (Lipp & Novaes, 1996). Com as novas investigações, a definição apresentada por Selye evoluiu e sofreu influências de dois fisiologistas, Benard e Cannon (Teixeira, 2008). Para estes autores, o *stress* é definido como uma perda do equilíbrio homeostático do organismo.

Considerando as diversas definições popularizadas por diferentes investigadores ao longo dos anos, Santos e Castro (1998) apresentaram uma definição capaz de englobar os diferentes contributos. Neste sentido, para estes autores, “*o stress é a condição que resulta quando as trocas (transações) pessoa/meio ambiente, levam o indivíduo a perceber e sentir uma discrepância, que pode ser real ou não, entre as exigências de uma determinada situação e os recursos do indivíduo, ao nível biológico, psicológico ou de sistemas sociais*” (p.677).

No fundo, aquilo que as diferentes definições deixam transparecer é que o sujeito avalia o meio ambiente de maneira a determinar se este constitui uma ameaça ou um desafio para o seu bem-estar, ao mesmo tempo que avalia as exigências e os recursos de que dispõem para enfrentar as ameaças e desenvolve estratégias de *coping* para minimizar os efeitos do acontecimento *stressante* (Behson, 2002; Folkman, 1984; Folkman, Lazarus, Gruen, & DeLongis, 1986). Neste sentido, Lazarus e Folkman (1984, citado por Vaz Serra, 2011) mencionam que as situações indutoras pertencem a três categorias distintas, a ameaça, o dano e o desafio, sendo que a distinção entre elas é unicamente de natureza temporal. A ameaça consiste na antecipação de um acontecimento desagradável que pode vir a acontecer, mas ainda não surgiu, ou seja, é uma situação que se projeta para o futuro. O dano consiste em algo penoso que já aconteceu, sendo um facto ligado ao passado, pois para o indivíduo não se possibilita nenhuma opção a não ser aceitar o acontecimento, ou encará-lo de forma positiva, determinar o seu significado e as devidas consequências. Por fim, o desafio, significa uma circunstância em que o indivíduo sente que as exigências determinadas podem ser alcançadas (Vaz Serra, 2011). O interesse científico pelo *stress* e pelos seus efeitos nos indivíduos não cessou. As definições que vão surgindo variam em função do estatuto que a variável assume nas investigações, ou seja, se o *stress* é tratado como variável independente, variável dependente e/ou processo (Cooper, Dewe, & O'Driscoll, 2001; Hespanhol, 2005).

Lazarus (2006), um dos autores mais conhecidos nesta área, descreveu o *stress* como uma pressão psicológica que perturba o sistema do indivíduo e que pode ter origem em várias áreas como a fisiológica, social e psicológica. Para o autor, as reações individuais de uma pessoa que sofra de *stress* estão dependentes da sua interpretação, consciente ou inconsciente, dos eventos nocivos, ameaçadores ou desafiantes. Dada esta interligação entre elementos *stressantes* e a interpretação de cada indivíduo, podemos antecipar a ocorrência de respostas diferenciadas. A resposta ao *stress* é, por conseguinte, uma resposta automática do organismo, produzida por qualquer alteração do meio envolvente ou pelo meio interno, mediante a qual o indivíduo se prepara para fazer face às exigências geradas pela nova situação. Esta resposta tem como intenção a adaptação à nova situação, colocando à disposição do organismo recursos excepcionais que consistem num aumento do nível de ativação fisiológica e cognitiva (Labrador, 1992). Assim, perante um acontecimento *stressante*, a resposta poderá ser de ordem psicológica, biológica e/ou social (Vaz-Serra, 1999).

A nível psicológico e cognitivo, o *stress* interfere com as emoções provocando alterações nas funções intelectuais, designadamente a percepção, o pensamento, a memória, a atenção, a capacidade de concentração e a consciência crítica. Do ponto de vista biológico, induzem modificações corporais

e, quando ocorrem, alteram o funcionamento eletroencefalográfico, a tensão muscular, a ativação do sistema nervoso vegetativo e certas secreções hormonais, como a adrenalina, a noradrenalina, a insulina e os corticosteróides, podendo conduzir a doenças psicossomáticas. Numa perspetiva social, as emoções cumprem um papel de especial relevo na motivação humana, podendo influenciar aspetos como a personalidade, as relações sociais, o desempenho profissional, a vida sexual, a ascensão na carreira ou a própria maneira de viver dos indivíduos (Vaz Serra, 1999).

O conceito de *stress* ocupacional, surge quando se procura estudar o impacto do *stress* associado a uma atividade profissional. Esta forma de *stress* é considerada um dos maiores problemas para o ambiente organizacional na União Europeia (Skakon, Nielsen, Borg, & Guzman, 2010). Esta preocupação advém das consequências que resultam de uma enorme exposição ao *stress*, uma vez que, há uma maior probabilidade de um indivíduo adoecer quando lida com níveis muito elevados de *stress*, para os quais não tem recursos para os enfrentar ou recorre a estratégias ineficazes para lidar com eles (Hardie, Kashima, & Pridmore, 2005). Para Kyriacow e Sutcliffe (1981), o *stress* ocupacional corresponde a um estado emocional ou psicológico desagradável, devido à tensão, à frustração, à ansiedade e à exaustão emocional, que resulta de uma perceção ameaçadora por parte dos indivíduos relativamente aos aspetos laborais. O *stress* ocupacional é geralmente vivenciado pelas pessoas que desenvolvem elevadas expectativas e motivação para as suas carreiras, que fazem um enorme investimento pessoal e, ao fim de algum tempo, sentem que o cumprimento dos seus objetivos fica aquém do que inicialmente definiram. É uma situação que, geralmente, surge num ambiente de trabalho em que o trabalhador e o seu empenho é menosprezado e em que há também conflitos com colegas. Neste sentido, é possível sobreviver num emprego exigente e gerador de *stress* desde que a pessoa sinta que o seu trabalho é significativo e apreciado (Pines, 1993).

Quando se aborda a questão do *stress* é importante alertar para o facto de este poder ter um carácter benéfico ou prejudicial. Este tipo de características está dependente das circunstâncias em que ele surge e dos efeitos que provoca. Segundo Selye (1985, citado por Santos & Castro, 1998), existe o *Distress* que é prejudicial e nocivo, e o *Eustress* que é benéfico e construtivo. Selye acreditava que estados breves, suaves e controlados de desafio à homeostasia, poderiam ser vivenciados como agradáveis ou estimulantes e poderiam ser um estímulo positivo ao desenvolvimento e ao crescimento intelectual e emocional.

Também Vaz Serra (2000) se debruçou na análise dos tipos de *stress*. Assim, para este autor o *stress* pode, por vezes, funcionar como um impulso que ajude o indivíduo a tomar decisões e a resolver problemas. Pode também ser um fator que promove a melhoria do seu funcionamento e

aptidões. É um tipo de *stress* que pode ajudar o ser humano a atingir objetivos e incentivar para a realização profissional e pessoal. Por outro lado, o *stress* intenso e prolongado é prejudicial para o ser humano deixando o indivíduo mais sensível aos acontecimentos desagradáveis e passa a reagir com mais facilidade de forma mais intensa perante os mesmos (Figura 1).

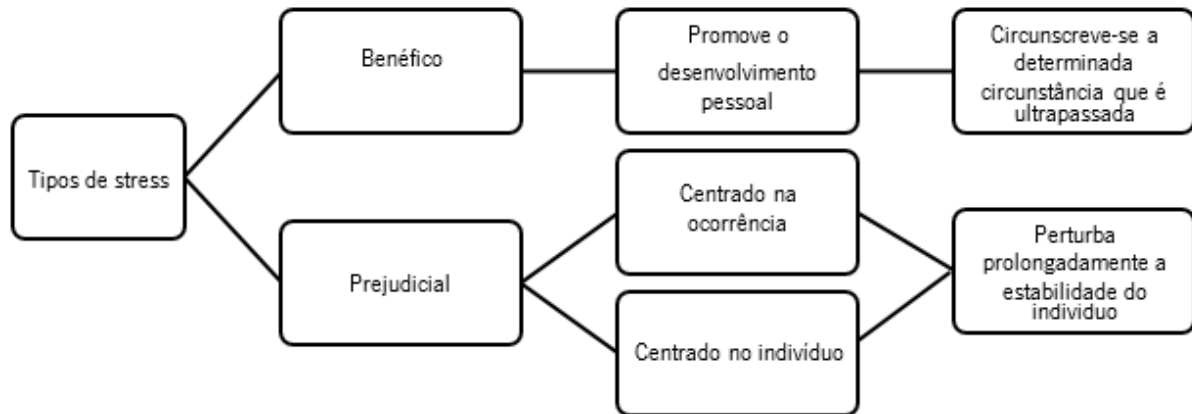


Figura 1. Tipos de *Stress* (Fonte: Vaz Serra, 2000).

No fundo, classificar o *stress* como benéfico ou prejudicial está muito relacionado com a forma como o ser humano interpreta o acontecimento *stressante* e a forma como lhe reage. Neste sentido, Lipp (2000) refere que o *stress* pode ser proveniente de causas internas que se referem à nossa maneira de pensar, às crenças e valores que temos e de como interpretamos o mundo que nos rodeia ou causas externas, representadas pelo que nos acontece na vida ou pelas pessoas com as quais nos relacionamos, isto é, trabalho em excesso ou desagradável, família em desarmonia, acidentes, etc.

Em suma, o *stress* pode ser o resultado de uma característica do ambiente externo que age sobre um indivíduo, as respostas do indivíduo (psicológicas, fisiológicas e comportamentais) às exigências, ameaças e desafios ambientais ou à interação entre estes dois aspetos (Ganster & Perrewé, 2011; Kahn & Byosiere, 1992). As últimas conceptualizações do conceito de *stress* enfatizam mais o processo através do qual os acontecimentos espoletam um conjunto de reações cognitivas e fisiológicas que, muitas vezes, afetam o bem-estar dos indivíduos (Griffin & Clark, 2011).

2.1. As consequências do *stress* e a sua relação com o contexto laboral

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), o *stress* relacionado com a atividade profissional pode originar comportamentos disfuncionais e pouco habituais no trabalho e, com isso, contribuir para o surgimento de doenças físicas ou mentais no indivíduo. Em casos extremos, esta forma de *stress* pode provocar problemas psicológicos bastante graves, propícios a transtornos psiquiátricos que podem impedir o indivíduo de voltar ao trabalho (OMS, 2004). O *stress* é responsável por uma multiplicidade de consequências adversas, que são dispendiosas, potencialmente irreversíveis e que afetam tanto o indivíduo como a organização. É, também, a principal causa de problemas de performance e de saúde no indivíduo e na organização (Nouri, 2017).

Vários investigadores referem que as consequências do *stress* relacionado com o trabalho podem estar situadas ao nível individual e/ou ao nível organizacional (Bicho & Pereira, 2007; Cunha, Heckman, & Schennach, 2006; Ganster & Schaubrack, 1991; Seabra, 2008;). Relativamente ao nível individual, as consequências manifestam-se em termos de saúde física e mental (Bicho & Pereira, 2007; Cunha et al., 2006). Neste nível, o *stress* afetará o sistema nervoso, endócrino e imunológico podendo causar doenças, nomeadamente doenças cardiovasculares, problemas gastrointestinais, cancro, depressão e ansiedade, perturbações sexuais, do sono e da memória e o *burnout* (que resulta do *stress* crónico) (Bicho & Pereira, 2007; Cunha et al., 2006; Seabra, 2008). Para além das doenças, esta dificuldade dos indivíduos em lidar com o *stress* poderá conduzir a comportamentos desajustados como o abuso de álcool e os consumos de tabaco ou drogas (Seabra, 2008). A vida familiar e pessoal poderá também ser significativamente afetada, uma vez que poderão surgir problemas conjugais ou divórcio devido a níveis desajustados de *stress* assim como síndromes depressivas que podem inclusive levar ao suicídio (Seabra, 2008). A gravidade destas situações é diretamente proporcional ao tempo de exposição aos elementos *stressores* por parte dos indivíduos e à ausência de recursos adequados de adaptação e resistência (Bicho & Pereira, 2007). As consequências do *stress* ao nível organizacional poderão ser um resultado proveniente do um desajustamento individual. Desta forma, a pessoa poderá sentir-se desmotivada e insatisfeita com o trabalho, o que contribui para a degradação das relações e em problemas na tomada de decisão. O *stress* relacionado com o trabalho está relacionado com a diminuição da produtividade, a quebra do desempenho, o aumento dos acidentes de trabalho e os erros de produção (Seabra, 2008).

Os investigadores Ganster e Schaubroeck (1991) apresentaram uma visão mais pormenorizada sobre as consequências do *stress* quer para os indivíduos quer para as organizações. Para estes autores as consequência a nível individual podem ser categorizadas em três grupos, designadamente:

(a) comportamentos e sentimentos adversos, como insatisfação no trabalho, baixa motivação, baixa moral dos funcionários, perda de comprometimento organizacional, baixa qualidade de vida na carreira, ausência de trabalho, rotatividade, tendência a abandonar o emprego, baixa produtividade, diminuição da qualidade e quantidade de trabalho, redução da capacidade de decisão, aumento de situações de roubo e vandalismos, problemas com a assiduidade e pontualidade, *burnout*, alienação, aumento do consumo de tabaco e o consumo desregrado de bebidas alcoólicas; (b) distúrbios fisiológicos, como aumento da pressão arterial e da frequência cardíaca, doenças cardiovasculares, aumento do colesterol, aumento de açúcar no sangue, insônia, dor de cabeça, infeções, problemas dermatológicos e fadiga; e (c) transtornos psiquiátricos, como angústia, ansiedade, agressividade e diminuição da energia, fadiga, perda de confiança, perda de concentração, sentimentos de vazio, pressa, desrespeito pelas normas e valores sociais, insatisfação com o emprego e a vida, alienação dos factos e o esgotamento emocional.

Do ponto de vista organizacional, Ganster e Schaubroeck (1991) categorizam as consequências do *stress* em dois grupos: (a) resultados organizacionais, como perda de moral dos funcionários, redução da produtividade e desempenho, declínio na qualidade dos serviços e produtos, comprometimento na relação com o cliente, perda de clientes, comprometimento da imagem e da reputação da empresa, perda de oportunidades, maior incidência de acidentes e erros, aumento de trabalho, perda de pessoal qualificado, número de faltas por doença, reforma antecipada, cooperação reduzida, influência negativa na comunicação provocando o aumento de conflitos internos e tornando o clima de trabalho imprevisível; e (b) custos organizacionais, como os custos resultados do baixo desempenho e produtividade, custos na reposição de pessoas que deixaram a empresa, custos com encargos legais e custos de danos nos equipamentos.

Em suma, a saúde das organizações associa-se à sua harmonia, vitalidade e capacidade produtiva. Este conceito não pode estar dissociado do contexto social e económico onde a organização está inserida (Seabra, 2008). Neste sentido, é importante cuidar dos colaboradores das empresas e proporcionar-lhe ambientes de trabalho saudáveis e onde eles se possam sentir valorizados e apoiados pelas chefias. Criar estes ambientes é oferecer recursos para que cada um possa desenvolver mecanismos e estratégias que os tornem capazes de enfrentar condições que são percebidas como *stressantes*.

3. Modelos Compreensivos de Stress Ocupacional

3.1. Modelo de *Stress* de McGrath

De acordo com o modelo de McGrath (1970), a percepção do *stress* varia em função do contexto social em que o indivíduo está inserido. Neste sentido, este modelo é designado como perspectiva do “*stress* psicológico social”. Este modelo defende que a origem do *stress* implica uma interação entre a pessoa e o meio envolvente, procurando compreender aquilo que acontece no “exterior” do indivíduo, podendo ser percecionado como uma exigência, uma ameaça ou um desafio. Considerando os pressupostos deste modelo, o *stress* ocupacional resulta da interação entre as características da pessoa e do seu local de trabalho. Neste sentido, o *stress* depende da Avaliação cognitiva que o indivíduo faz do acontecimento gerador de *stress* e das consequências que daí resultam (A. R. Gomes, 1998).

No âmbito do seu modelo explicativo do *stress*, McGrath (1976; citado por Melo, Gomes, & Cruz, 1997) propõe seis tipos de situações *stressantes*: (a) *stress* baseado na tarefa (dificuldade, ambiguidade, sobrecarga, entre outros) (b) *stress* baseado no papel (conflito, ambiguidade e sobrecarga das tarefas); (c) *stress* intrínseco ao contexto do comportamento (efeitos do “crowding”); (d) *stress* proveniente do próprio meio-ambiente físico (ruído ou frio excessivos, forças hostis, etc.) e *stress* proveniente do ambiente social (dificuldades e desacordos interpessoais; privacidade e isolamento); e (f) *stress* pessoal, que são os antecedentes do sujeito que leva para a situação (traço de ansiedade, estilos perceptivos e cognitivos, etc.).

O modelo de McGrath apresenta o *stress* ocupacional como um fenómeno essencialmente subjetivo, ou seja, a mesma situação poderá provocar níveis de *stress* com distintas intensidades em diferentes pessoas. Esta divergência na percepção da situação *stressante* resulta da avaliação que a pessoa faz da situação ambiental com a qual é confrontada. O conhecimento acumulado através das aprendizagens feitas ao longo da vida interfere na forma como cada pessoa avalia a situação geradora de *stress* (Cunha, Rego, Cunha, & Cardoso, 2007).

Assim, os comportamentos nas organizações podem ser interpretados como as ações dos profissionais nas tarefas, nos papéis e nos contextos profissionais. É neste contexto relacional entre o trabalhador e o contexto profissional onde podem surgir situações geradoras de *stress*. Estas situações *stressantes* podem ser um resultado de interação entre: (a) o ambiente físico e tecnológico onde ocorre o comportamento; (b) o ambiente social e os padrões de relações interpessoais onde ocorrem os comportamentos; e (c) a própria pessoa que tem o comportamento em causa. Daí, surge o “contexto comportamental” que resulta da interação entre o ambiente físico e tecnológico com o

ambiente social; a “tarefa” que é o resultado da interação entre o sistema pessoal com o ambiente física e tecnológico; e, os “papéis” que têm a sua origem na interação entre os sistemas pessoais e social (A. R. Gomes, 1998). Estas relações contínuas afetam sempre o desempenho de uma pessoa numa determinada tarefa, num determinado momento e num determinado espaço.

Atendendo a todas as características deste modelo conseguimos perceber que ele coloca a ênfase na percepção do sujeito, uma vez que, é ela que pode condicionar todo o processo de adaptação ao *stress* através das respostas assumidas para lidar com o mal-estar e, por último, as consequências resultantes que podem ser positivas (se o sujeito é eficaz no conforto/ *coping*) ou negativas (se o sujeito é mal sucedido nos esforços de resolução de problemas) (Santos, 2011).

3.2. Modelo de *Stress* Ocupacional de Cooper e Marshall

Para Cooper e Marshall (1976), o *stress* ocupacional está relacionado com *stressores* ou fatores ambientais negativos (como por exemplo excesso de trabalho, conflito/ambiguidade de papéis, más condições de trabalho) que estão associados a um emprego específico. Para além das características ambientais, também as características inerentes aos indivíduos e os seus comportamentos podem contribuir para o *stress* ocupacional.

De acordo com este modelo, a interação entre as características dos indivíduos e as potenciais fontes de *stress* do ambiente de trabalho é responsável pelo comportamento mal ou bem-adaptado da pessoa e pelo surgimento de doenças relacionadas com o stress. Os autores consideram que existe um terceiro conjunto de variáveis que podem também ser fontes de *stress*, designadas por extra-organizacionais. Estas não estão diretamente relacionadas com as características dos indivíduos nem com o ambiente de trabalho, mas relacionam-se com relações e eventos que se concretizam fora do local de trabalho, tais como problemas familiares, dificuldades financeiras, mortes na família, entre outras, que acabam por ter um impacto no local de trabalho. O modelo de Cooper e Marshall (1978 citado por A. R. Gomes, 1998) identifica as principais fontes de *stress* ocupacional, tal como as suas consequências para a pessoa e para a organização/instituição. Este modelo identifica seis fontes de *stress* ocupacional como se pode verificar na Figura 2.

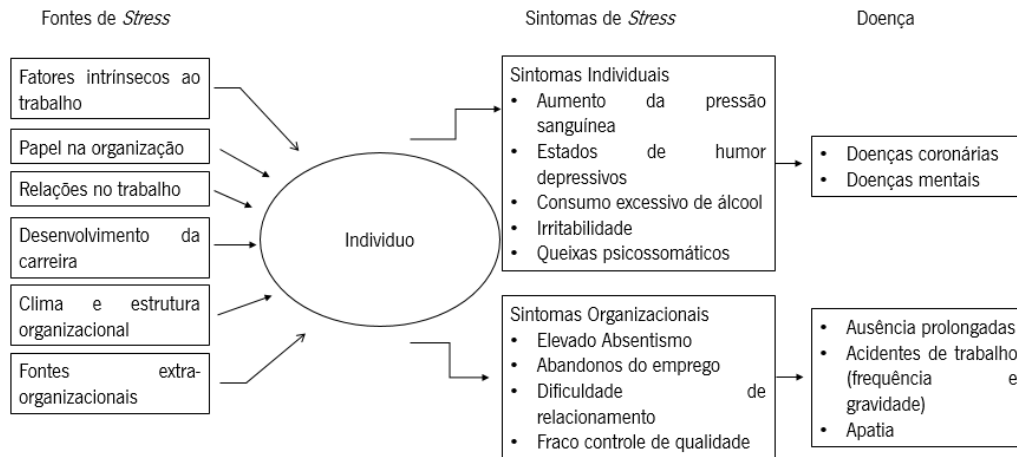


Figura 2. Modelo de Stress Ocupacional de Cooper (Fonte: A.R. Gomes, 1998).

Nos fatores intrínsecos ao trabalho, destacam-se as más condições físicas do local de trabalho, escassez de meios e recursos disponíveis, excesso de carga horária e excesso de trabalho seja na quantidade de trabalho e na exigência e complexidade do mesmo para com aqueles que não possuem conhecimentos e competências adequadas para cumprir determinada tarefa (Cartwright & Cooper, 1997).

Para além destes aspetos, também o trabalho diminuto, repetitivo e que não coloca grandes desafios ou exigências são aspetos capazes de funcionar como elementos *stressores*. Ross e Altmaier (1994), declaram que a escassez de trabalho pode funcionar como *stressor*, assim como o trabalho repetitivo, que não coloca grandes exigências ou desafios.

Adicionalmente, nos dias de hoje, o trabalho por turnos é uma exigência da competitividade entre muitas organizações. No entanto, existem alguns serviços que devido ao seu carácter social têm de estar constantemente disponíveis (Hospitais, Polícia, Bombeiros, etc.). Esta modalidade de trabalho está relacionada a diversos problemas, que podem ser sintetizados em três domínios interrelacionados, nomeadamente: (a) perturbações do sono; (b) perturbações da saúde psicológica e física e (c) perturbações na vida social e familiar (Barreto, 2008).

Outra fonte de *stress* referida na literatura é o papel do indivíduo na organização. Relativamente a este aspeto, a investigação tem-se concentrado em três fatores principais: a ambiguidade do papel, o conflito de papéis e o grau de responsabilidade (Cruz et al., 2000). De acordo com Cooper e Marshall (1982), a ambiguidade do papel, sucede quando o indivíduo não tem informação adequada sobre o seu papel no trabalho, isto é, não há clareza sobre os objetivos das suas funções, das expectativas dos seus colegas de trabalho e do alcance e responsabilidades do seu trabalho. De acordo com

estudos efetuados, essa ambiguidade do papel tem consequências ao nível organizacional, nomeadamente ao favorecer uma relação negativa entre o comprometimento organizacional, o envolvimento no trabalho e a satisfação laboral (Beehr, 1995). As consequências ao nível individual são a baixa satisfação com o trabalho, a baixa autoconfiança e autoestima, sentimentos de ameaça ao bem-estar físico e mental, o descontentamento com a vida e o desejo de abandonar o trabalho (Cooper & Marshall, 1982). Quanto ao conflito de papéis, este ocorre quando o indivíduo se vê confrontado com expectativas divergentes sobre o seu papel (Robbins, 1998). Por fim, a responsabilidade do trabalhador numa organização, normalmente está ligada à responsabilidade por coisas designadamente equipamentos e a responsabilidade por pessoas como por exemplo reuniões.

Outra fonte de *stress*, são as relações no trabalho. As relações que se estabelecem no local de trabalho, com os superiores, subordinados e colegas, tanto podem funcionar como fonte de apoio e ajuda, como podem constituir uma causa de *stress*, dependendo da natureza deste tipo de relações (Cruz et al., 2000). Desta forma, as relações interpessoais com os superiores devem basear-se no respeito, na confiança e na consideração. Estes elementos são importantes uma vez que possibilitam o estabelecimento de bons padrões comunicacionais entre os trabalhadores e respetivos supervisores. Se a comunicação estiver comprometida, poderão ocorrer situações ambíguas relativamente às tarefas a desempenhar e àquilo que é esperado por parte dos profissionais, aspetos estes que podem contribuir para o estabelecimento de climas de tensão que provoca uma diminuição da satisfação com o trabalho e do bem-estar psicológico (Cruz et al., 2000). As relações com os colegas de trabalho são fundamentais, uma vez que a maior parte do tempo de trabalho é passado junto deles. Os relacionamentos difíceis entre colegas promovem um clima de trabalho precário e com tensões, provoca sentimentos de ameaça, de desconfiança, de baixo apoio interpessoal, de ausência de empatia, comprometendo o bem-estar físico e psicológico das pessoas (Ramos, 2001).

Se atendermos aos aspetos relativos ao desenvolvimento de carreira, também encontramos elementos geradores de *stress*. As pessoas, durante o seu percurso profissional experienciam diferentes níveis de exigência pessoal atendendo ao tipo de tarefas e papéis que têm de desempenhar. Contudo, a grande preocupação das pessoas passa pelo descobrimento de vias que lhes permitam concretizar sonhos pessoais e profissionais, ao mesmo tempo que atingem a sua realização profissional (Santos, 2008). As fontes de *stress* relacionadas com o desenvolvimento da carreira têm sido analisadas sobre vários pontos de vista, designadamente sobre a incoerência do estatuto, a falta de segurança no trabalho e de ambição frustrada (Cooper & Marshall, 1982). Os estudos que se debruçaram sobre este aspeto, constataram que o *stress* relativo a problemas de planeamento da

carreira estava associado à baixa satisfação com o emprego, ao fraco rendimento e produção no trabalho (Ivancevich & Matteson, 1980). Considerando o conhecimento relativo ao desenvolvimento profissional, Ramos (2001), identificou um conjunto de aspetos que podem ser potencialmente geradoras de *stress*. Assim, o início da carreira, as avaliações de desempenho, a formação insuficiente, a insegurança, a necessidade de assegurar o posto de trabalho, as transições na carreira e o fim da carreira constituem-se como etapas e fatores que, em determinadas circunstâncias, se podem assumir como fontes de *stress*.

O clima e estrutura organizacional, ou seja, o modo de “estar na organização” que podem tornar a vida do trabalhador satisfatória ou indutora de *stress*. (Cruz et al., 2000). O clima organizacional é a parte observável da cultura de determinada organização, sendo que esta orienta o modo como os seus elementos pensam, sentem, agem e se relacionam entre si (Peiró, González-Romá, & Ramos, 1992). Muitas instituições, de forma a reduzir os encargos financeiros, apostam nos estágios profissionais. Assim, a entidade patronal contrata jovens com pouca experiência profissional ao abrigo de medidas de apoio ao emprego e, findo o tempo, estes jovens são substituídos por outros em igual situação. Esta prática origina ambientes de *stress* devido à facilidade de perda de emprego, à incerteza quanto à manutenção do posto de trabalho e à sobrecarga de trabalho uma vez que há uma diminuição de colaboradores. Estes sentimentos aumentam os níveis de desconfiança, desânimo, ansiedade, mágoa, o que naturalmente se exprime numa diminuição da produtividade (DeFrank & Ivancevich, 1998). Ramos (2001), expõe outras situações que poderão ser suscetíveis de originar *stress*, tais como: a competição interpessoal, caso esta seja um dos valores centrais da organização; o próprio trabalho de equipa, caso os seus elementos tenham dificuldades na relação social ou apetência para o trabalho individual; bem como exigências organizacionais de interação, com os clientes externos, baseados na promoção constante dos valores e princípios da própria organização, que em várias circunstâncias podem ser dissonantes dos das pessoas.

Quanto às fontes de *stress* extra-organizacionais, estas terão impactos no bem-estar físico e psicológico das pessoas no seu local de trabalho. A título de exemplo, são apontados vários fatores tais como os problemas de articulação trabalho-família, os acontecimentos importantes de vida (o divórcio, a morte de um familiar), os problemas de saúde e o conjunto de acontecimentos que, de uma forma ou de outra, interferem no equilíbrio psicológico e emocional do trabalhador (Cruz et al., 2000). Todas estas condicionantes da vida quotidiana têm impacto nos níveis de bem-estar físico, social, psicológico e emocional do ser humano e, conseqüentemente, poderão interferir na forma como exerce as suas funções laborais (A. R. Gomes, 1998).

3.3. Modelo de Exigência/Controle de Karasek

Em 1979, Karasek sugeriu um modelo bidimensional, denominado por “demand-control” (exigência-controle), que relaciona duas variáveis: as exigências psicológicas do trabalho e o controle que o indivíduo tem sobre o trabalho (Karasek & Theorell, 1990; Urbanetto et al., 2013). É, assim, um modelo que tem como foco principal a importância das percepções de controle sobre o trabalho.

Este modelo considera que a fonte principal ou primária de *stress* ocupacional não está no indivíduo, mas nas particularidades e exigências da tarefa e do trabalho a realizar pelo profissional (A.R. Gomes, 1998). Esta conceptualização torna-se muito importante, uma vez que deixa patente que as pessoas valorizam as exigências profissionais, e são detentoras de recursos e capacidades suficientes para enfrentarem as exigências inerentes à sua função laboral (Corneil, 1995). Tendo em conta estes aspetos, podemos constatar que há um maior destaque no grau de capacidade ou Percepção de controle do indivíduo sobre o seu ambiente trabalho, uma vez que este pode determinar a eficácia das estratégias de *coping* utilizadas e, conseqüentemente, influenciar o alcance e obtenção dos objetivos organizacionais e pessoais (Tattersall & Farmer, 1995).

São dois os conceitos-chave deste modelo: as exigências em termos de sobrecarga de trabalho quantitativa (quantidade e volume de trabalho, pressão de tempo, nível de atenção, interrupções que a pessoa tem no seu posto de trabalho) e o controle da pessoa em termos de possibilidade de tomar decisões e de utilizar ou desenvolver as suas competências (Chambel, 2005; Karasek, 1979). Mais especificamente, este modelo aponta que as exigências do trabalho correspondem a agentes de *stress* psicológico, que podem ser excesso de trabalho, insuficiência de tempo ou mesmo exigências contraditórias (Karasek, 1979). É importante realçar que este modelo considera que existem diferenças entre exigências psicológicas e físicas do trabalho. Um local de trabalho com um ritmo laboral agitado pode ter exigências físicas que podem levar à fadiga. No entanto, o modelo prevê quais são os agentes de stress relacionados com os efeitos psicológicos como, por exemplo, a ansiedade gerada por trabalhar num local agitado e o stress imposto por não conseguir acompanhar determinado ritmo de trabalho (Fox, Dwyer, & Ganster, 1993) do que o esforço físico do mesmo. Por sua vez, o controle no trabalho corresponde à capacidade que um trabalhador tem de estabelecer as suas próprias atividades e o modo como pode utilizar as suas competências (Karasek & Theorell, 1990) e é composto por dois elementos: a autoridade que um trabalhador dispõe para tomar decisões no trabalho e a variedade de capacidades que o trabalhador utiliza no seu local de trabalho (Fox et al., 1993).

Tendo em conta a interação entre as exigências e o controlo, o autor propôs um modelo bidimensional (Figura 3), que determine quatro tipos de trabalho: trabalho passivo, trabalho calmo, trabalho ativo e trabalho tenso (Karasek, 1979). Assim entende-se por trabalho ativo aquele em que as exigências são elevadas, mas onde os indivíduos têm uma grande capacidade de controlo, sendo agentes ativos no processo de tomada de decisão e na utilização dos seus recursos. Um trabalho tenso pode ser caracterizado pela existência de muitas exigências e baixo poder de tomada de decisão. Por sua vez, o trabalho calmo é entendido como tendo uma grande capacidade de tomada de decisão e baixas exigências. Por fim, o trabalho passivo acarreta quer baixas exigências quer baixa participação na tomada de decisão (Huang, Du, Chen, Yang, & Huang, 2011).

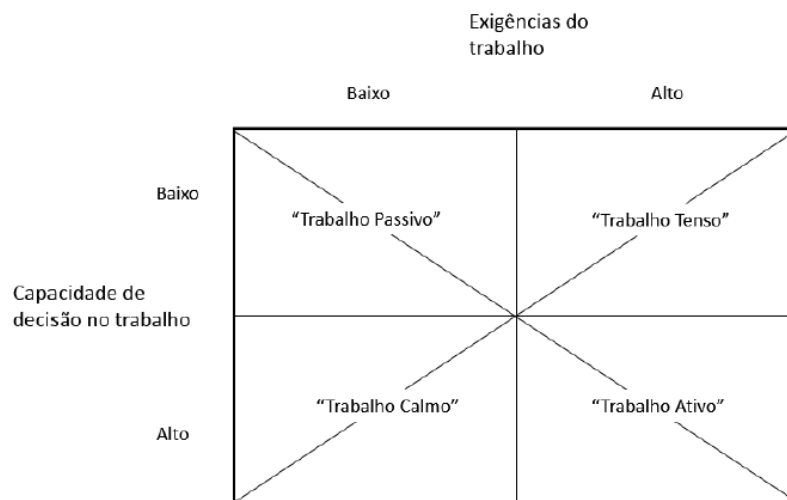


Figura 3. The Job Demand-Control Model (adaptado de Karasek, 1979).

Numa investigação realizada por Wecki (2015) com uma amostra de trabalhadores temporários portugueses, parte dos resultados permitiu confirmar os pressupostos do modelo de Karasek. Assim, o autor verificou que o excesso de trabalho se relaciona negativamente com a satisfação geral com a vida por parte dos trabalhadores e que o controlo no trabalho se relaciona positivamente com a satisfação geral com a vida. Os trabalhadores temporários portugueses parecem beneficiar de um maior bem-estar fora do trabalho (ex: mais satisfação com a sua vida em geral) quando sentem que têm controlo no seu trabalho e de um bem-estar reduzido quando consideram que têm excesso de trabalho.

3.4. Modelo Transacional de Lazarus e Folkman

A Teoria Transacional de Lazarus (1966, 1991, Lazarus & Folkman, 1984,) tem sido bastante utilizada como uma explicação do *stress* profissional (Vagg & Spielberger, 1998). Assim, o estudo do modo como as pessoas reagem às situações indutoras de *stress* deve ser analisado como um processo psicológico onde intervêm fatores cognitivos, motivacionais e relacionais (Lazarus, 1991). Esta forma de analisar os efeitos do *stress* apresenta-nos um nível interpretativo abrangente capaz de explicar o funcionamento humano em diferentes contextos sociais e profissionais (A. Gomes, 2011).

O Modelo Transacional de Lazarus evidencia a relação existente entre o sujeito e o meio envolvente, bem como as estratégias utilizadas pelo mesmo (estratégias *coping*) para lidar com o *stress* (Santos, 2011). Tendo em consideração estes aspetos, o *stress* é o resultado da interação entre os estímulos ambientais e respostas individuais e tende a ocorrer quando a pessoa avalia as exigências externas como excedendo as suas capacidades e recursos para lidar com elas (Lazarus, 1991). O *stress* profissional é um processo complexo que abrange uma transação entre a pessoa e o seu ambiente de trabalho, sendo altamente influenciado pela capacidade de esforço do indivíduo. Para o modelo de Lazarus (1991), os processos de confronto psicológico, ou seja, o modo como as pessoas lidam com o *stress* assumem particular importância. Neste sentido, a importância não recai sob a frequência e/ou a intensidade das experiências do *stress*, mas sim nos processos mentais, como é o caso da Avaliação cognitiva.

Aplicando estes constructos teóricos às situações de *stress* em contexto laboral, os estudos devem ter em consideração a avaliação feita por um trabalhador a um determinado acontecimento em particular que produz *stress*, sendo influenciada pelas suas características individuais, nomeadamente a sua personalidade, e pela capacidade de desenvolver mecanismos mentais para lidar com esse acontecimento, ou sejam as estratégias de *coping* (Spielberger & Vagg, 1999). Neste sentido, o *stress* pode ser interpretado como uma transação entre as exigências ambientais e os recursos da pessoa; o desfasamento entre estas duas componentes traduz-se em experiências de tensão e mal-estar (A. Gomes, 2011). Lazarus (1998 citado por A. Gomes, 2011) deixa a ressalva de que a transação vai mais além do que uma interação entre o sujeito e o ambiente, sendo igualmente importante avaliar o significado relacional que a pessoa atribui no momento em que se confronta com uma situação específica. Neste contexto é importante clarificar os processos mediadores de Avaliação cognitiva. Estes incluem dois tipos de avaliação: a primária e a secundária.

A avaliação primária avalia se a situação potencialmente stressante é importante para o bem-estar pessoal do indivíduo e inclui três componentes distintas: (a) a relevância motivacional, que define

até que ponto a situação ou encontro relacional aborda compromissos ou assuntos importantes para a pessoa; (b) a congruência motivacional que diz respeito ao ponto a que a situação ou transação é consistente ou inconsistente com os desejos ou objetivos pessoais; e (c) o envolvimento do “ego”, que avalia os diversos aspetos da identidade pessoal ou compromissos pessoais (Dias, Cruz, & Fonseca, 2012). Assim, quando um acontecimento é avaliado como *stressante*, podem ser feitas quatro tipos de avaliações: desafio, ameaça, benefício e perda ou dano (Dias et al., 2012). A ameaça é a antecipação de consequências negativas, ou seja, é a avaliação da situação como perigosa para o bem-estar do indivíduo (potencial de perda), por sua vez o desafio é a avaliação da situação como potencialmente benéfica para a pessoa (potencial de ganho), ainda que o objetivo final seja de difícil alcance (Lazarus, 2000). De forma mais simples, a percepção de desafio ocorre quando o indivíduo se sente capaz de lidar com perícia todos os acontecimentos inerentes à situação *stressante* e a percepção de ameaça ocorre quando este antecipa danos iminentes para o seu bem-estar. Resumidamente, o desafio e a ameaça pressupõem acontecimentos futuros da vida do indivíduo, sendo que a perda e dano referem-se a acontecimentos psicológicos negativos que já pressupõem um determinado prejuízo para a pessoa, enquanto o benefício refere-se a acontecimentos psicológicos potencialmente positivos que também já implica um determinado ganho para a pessoa (Turner & Jones, 2014). Neste sentido, a Avaliação cognitiva primária é responsável pela interpretação das respostas às situações, enquanto a Avaliação cognitiva secundária determina as respostas que irão ocorrer face ao acontecimento *stressante* (A. R. Gomes, 2014a).

A avaliação secundária diz respeito às opções, recursos pessoais e perspectivas de confronto para lidar com a situação geradora de *stress* e inclui três componentes principais: (a) a responsabilidade onde é avaliado “quem” e “o quê” vai receber os créditos ou será culpabilizado pelos resultados da situação; (b) o potencial de confronto para lidar com o problema, que pode ser centrado ou no problema ou na revelação emocional; e as (c) as expectativas futuras, que se referem a uma avaliação das possibilidades de ocorrerem mudanças na situação, real ou psicológica, que possam fazer com que a situação pareça mais ou menos congruente do ponto de vista emocional (Lazarus, 1991, citado por Santos 2011).

Em suma, este modelo representa um enorme valor na forma como podemos interpretar o *stress* e os seus efeitos nos seres humanos. Porém, é difícil testar os princípios gerais do modelo em investigações de campo. Esta dificuldade advém da dificuldade em manipular em conjunto as várias dimensões do modelo e da inexistência de medidas desenvolvidas especificamente para esse efeito (A. Gomes, 2011).

3.5. Modelo de Ajustamento Pessoa-Ambiente

No modelo de Harrison (1978), o que transforma as experiências em fontes de *stress* é o desajustamento entre as exigências do contexto e os recursos que cada pessoa detém para as enfrentar. As teorias do *stress* há muito que reconheceram a importância, quer da pessoa, quer do ambiente, na compreensão da natureza e consequências do *stress* e bem-estar (Edwards, Caplan, & Harrison, 1998). Assim, segundo Edwards e colaboradores (1998), o contributo destas duas dimensões ao nível do *stress* foi conceptualizado na teoria do Ajustamento Pessoa - Ambiente. A título de exemplo de constructos pessoais relevantes para o estudo do *stress*, os autores referem os estilos de *coping* e, em relação aos constructos ambientais, as exigências profissionais. A premissa central da teoria de Ajustamento Pessoa - Ambiente é que o *stress* não surge devido à pessoa ou ambiente isoladamente, mas sim pela sua adequação ou congruência um com o outro. Assim, em termos gerais, a teoria de Ajustamento Pessoa - Ambiente refere-se à congruência, correspondência ou semelhança entre a pessoa e o seu ambiente (Edwards, 2008). De acordo com esta teoria existem dois tipos de desadaptação entre o indivíduo e o ambiente profissional (Sonnentag & Frese, 2003). O primeiro refere-se à adequação entre as exigências do ambiente e as competências da pessoa (ex: o trabalhador tem de ter os recursos pessoais necessários para dar resposta às exigências profissionais com que se depara). O segundo tipo de desadaptação refere-se ao ajuste entre as necessidades da pessoa e os recursos disponibilizados pelo ambiente (ex: o ambiente profissional tem de proporcionar os recursos necessários ao trabalhador para desempenhar as suas funções). Contudo, o estabelecimento de um bom ajustamento indivíduo-ambiente produz resultados positivos para a saúde e bem-estar. Existe *stress* laboral quando as exigências ocupacionais e organizacionais suplantam as competências do trabalhador ou quando as necessidades do último não são satisfeitas pelo seu local de trabalho Ramos (2016).

3.6. Modelo Interativo de Adaptação Humana ao *Stress*

O Modelo Interativo da Adaptação Humana ao *Stress* (A.R. Gomes, 2014a) oferece uma nova visão interpretativa da adaptação humana ao *stress* e é baseado no modelo cognitivo-motivacional-relacionado do *stress* e emoções proposto por (Lazarus, 1991, 1999) e na sua posterior adaptação proposta por Fletcher, Hanton e Mellalieu (2006) e Folkman (2008). Assim, tal como modelo anteriormente apresentado, o Modelo Interativo da Adaptação Humana conceptualiza a adaptação ao *stress* como o resultado da relação entre o indivíduo e o meio. Esta atenção neste processo dinâmico implica uma análise da sequência temporal relacionada com os eventos stressantes, os fatores que antecedem o referido evento, a Avaliação cognitiva e as respostas de adaptação por parte do indivíduo

(A. R. Gomes, 2014a). É um modelo interativo que reflete a complexidade inerente à relação entre a pessoa e o acontecimento gerador de *stress*. A interatividade advém do facto de a adaptação humana consistir num processo contínuo, com avanços e recuos, na forma como cada um enfrenta os elementos *stressantes*, assumindo a existência de influência interativas entre o primeiro nível da Avaliação cognitiva, as respostas, e o segundo nível da Avaliação cognitiva, de uma forma bidirecional (A. R. Gomes, 2014a).

Tendo em conta estes aspetos, este modelo baseia-se em seis fatores que contribuem para a compreensão do processo de adaptação ao *stress*, designadamente: (a) a influência dos fatores antecedentes na experiência de *stress*, identificados pelas características da pessoa e da situação em que a pessoa se encontra; (b) a importância atribuída, tanto ao evento *stressante* como ao conjunto das respostas ocorridas durante o processo interativo de gestão do *stress*; (c) o papel central da Avaliação cognitiva no modo como a pessoa avalia e lida com a situação de *stress*, sendo aqui de destacar os processos cognitivos de primeiro nível, identificados pelas avaliações cognitivas primária e secundária (onde a pessoa avalia e gere a situação em causa), e os processos cognitivos de segundo nível identificados pelas avaliações cognitivas terciária e quaternária (onde a pessoa avalia o resultado do confronto com o *stress* e lida com as respostas ocorridas); (d) as respostas ocorridas, que podem ser de natureza fisiológica, psicológica e comportamental; (e) o processo interativo entre o primeiro nível de Avaliação cognitiva (primária e secundária), as respostas e o segundo nível de Avaliação cognitiva (terciária e quaternária); e (f) os resultados ou desfecho do evento, podendo culminar num funcionamento humano positivo (ex: compromisso, bem-estar, rendimento elevado) ou negativo (ex: tensão, *burnout*, mau rendimento, *stress* ocupacional).

De entre os vários fatores que são usados para a explicação do modelo, a Avaliação cognitiva assume uma grande relevância. Assim, o Modelo Interativo da Adaptação Humana ao *Stress* descreve o processo de Avaliação cognitiva em dois níveis. O primeiro nível é construído com base na proposta de Lazarus (1991) e subdivide a Avaliação cognitiva em primária e secundária. A Avaliação cognitiva primária foca-se na relevância pessoal do acontecimento *stressante* para os valores, objetivos e crenças pessoais. Por sua vez, a Avaliação cognitiva secundária refere-se às opções da pessoa para responder ao evento *stressante*, avaliando, para isso, a existência de recursos pessoais disponíveis para lidar com danos, ameaças ou avaliação do desafio (A. R. Gomes, 2014a).

O segundo nível deste modelo remete-nos para a importância dos processos de Avaliação cognitiva aos níveis terciário e quaternário propostos por Fletcher e Fletcher (2005; Fletcher et al., 2006). No entanto, o Modelo Interativo não restringe as respostas ao plano das emoções

experienciadas na situação de *stress*, alargando o entendimento da Avaliação cognitiva terciária ao conjunto de respostas psicológicas, fisiológicas e comportamentais que a pessoa experiencia durante a situação de *stress*. Ao nível quaternário, o modelo sustenta igualmente a importância da identificação e análise das opções de *coping* disponíveis para lidar com as referidas respostas na situação de *stress*. De referir também que esta proposta teórica abrange ainda as contribuições relativas às fontes de *stress* (Modelo do *Stress* Ocupacional; Cooper & Marshall, 1976); a noção do equilíbrio entre pessoa e ambiente (Equilíbrio Pessoa- Ambiente; Edwards e colaboradores (1998) e a importância do controlo pessoal proveniente do Modelo do Controlo das Exigências Laborais (Karasek, 1979). A Figura 4 explicita o modelo e o modo como as suas dimensões interagem entre si no sentido de explicar a adaptação ao *stress*.

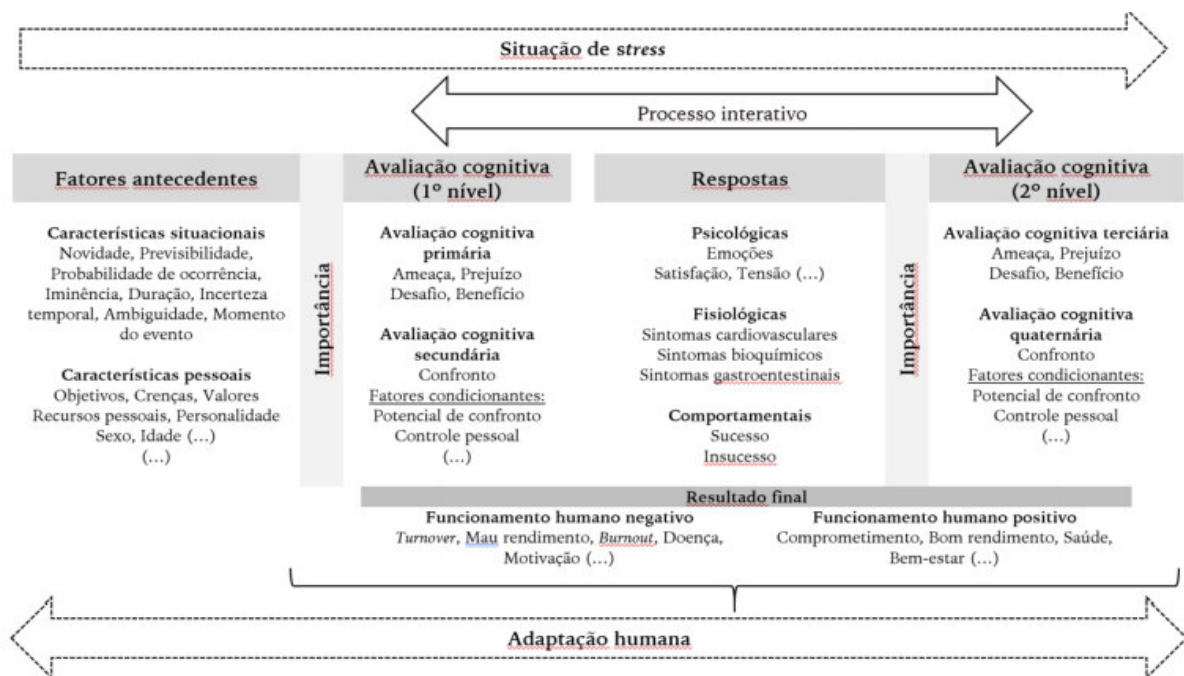


Figura 4. Modelo Interativo de Adaptação ao Stress (Fonte: A. R. Gomes, 2014a).

4. Definições do conceito de *Burnout*

Como referido anteriormente, recentemente a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2019) incluiu o *burnout* na Classificação Internacional de Doenças, considerando-o um estado de esgotamento físico e mental originado pelo exercício de uma atividade profissional e transversal a profissionais que desempenham funções em diversas áreas laborais (saúde, educação, forças de segurança, entre outras). A acumulação de *stress* relacionado com o trabalho pode originar o fenómeno de *burnout* (Halbesleben & Buckley, 2004). Esta acumulação faz com que o profissional se encontre num estado de elevada Exaustão emocional e manifeste queixas relativamente ao nível de realização pessoal (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996), ao mesmo tempo que sente que esgotou os seus recursos emocionais, morais e psicológicos para fazer face às exigências do seu trabalho (Maroco & Tecedor, 2009; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Perante estes sentimentos, os profissionais começam a distanciar-se e a mostrar indiferença relativamente à sua atividade laboral, ao seu desempenho e a todos aqueles que estão associados ao seu trabalho. Por sua vez, a reduzida realização pessoal remete-nos para a perceção que o indivíduo tem acerca da sua capacidade de trabalho e do seu desempenho, os quais, nestas circunstâncias, se encontram comprometidos (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

Analisando algumas definições de *burnout*, verificamos que nem sempre este termo surgiu especificamente associado ao contexto laboral. Assim, Freudenberger (Dias, 2012; Pinto, 2008; Schaufeli & Buunk, 2003; Vaz Serra, 2011), médico psicanalista, é considerado o “pai” deste conceito e definiu-o como um fenómeno caracterizado por um sentimento de fracasso e de exaustão, causado por um excessivo desgaste de energia e escassez de recursos no trabalho (Carlotto, 2012). Assim, o termo *burnout* (esgotamento) surge para explicar um estado de Fadiga física e mental, que ocorre em profissionais de diferentes áreas.

Com o desenvolvimento de investigações e com o interesse por parte dos cientistas foram surgindo na literatura diferentes definições de *burnout*. A Síndrome de *Burnout* foi definida de forma mais clara por Maslach e Jackson (1981, p. 99) como a “*reação à tensão emocional crónica gerada a partir do contacto direto e excessivo com outros seres humanos, particularmente quando estes estão preocupados ou com problemas*”. Adicionalmente, o conceito de *burnout* foi adaptado ao contexto laboral referindo-se a um determinado grupo de atitudes e emoções negativas que os trabalhadores tinham relativamente ao seu trabalho (Maslach & Jackson, 1984).

No início da década de 80, o conceito de *burnout* foi definido com mais clareza devido às investigações desenvolvidas e à publicação dos seus resultados (Vara, 2007). Assim, já em 1980,

Cherniss (Queirós, 2005, p. 27) definiu o *burnout* como um conjunto de “*mudanças pessoais negativas que ocorrem em profissionais de ajuda trabalhando em empregos exigentes ou frustrantes...*”. Por sua vez, Pines & Aronson (1988) descrevem este estado como um “estado de exaustão física, emocional e mental causado pelo envolvimento, por longo tempo, em situações emocionalmente desgastantes”. Por fim, destacamos o autor Shirom-Melamed que se refere ao *burnout* considerando-o como um “*estado afetivo caracterizado pela Fadiga física, Exaustão emocional e Fadiga cognitiva*” (Shirom & Melamed, 2006, p. 179). A Fadiga física manifesta-se através sentimentos de cansaço físico face ao trabalho, traduzindo-se por uma diminuição da energia física; a Fadiga cognitiva revela sentimentos de desgaste cognitivo face ao trabalho, traduzindo-se por uma diminuição da capacidade de pensamento e concentração e a Exaustão emocional revela sentimentos de cansaço emocional face ao relacionamento com os outros (como por exemplo com colegas de trabalho, clientes, etc.), manifestando-se pela diminuição da cordialidade e sensibilidade face às necessidades das outras pessoas (Shirom & Melamed, 2006).

Considerando todas estas definições para o conceito, é importante clarificar as fontes de *burnout*. Assim, Maslach e Jackson (1986) apontam três fontes principais: (1) as fontes pessoais, como a motivação e as expectativas; (2) as fontes interpessoais, tais como, as relações com os colegas, com os superiores hierárquicos e com os clientes; e (3) as fontes organizacionais, de onde se destacam, o excesso de trabalho, aspetos burocráticos, os resultados obtidos e as pressões resultantes do trabalho.

Alguns estudos apresentaram que nas profissões onde existe contacto humano, a conjugação entre fatores situacionais (papel ocupacional, organização) e demográficos (desde idade, estado civil e habilitações) pode contribuir para o *burnout* (Dorz, Novara, Sica, & Sanavio, 2003). Como refere Alonso (2014), o técnico envolve-se afetivamente com os seus clientes, o que poderá contribuir para um maior sentimento de desgaste, cujo o seu aumento contínuo poderá culminar numa situação insustentável para a pessoa e transformar-se numa situação de *burnout*.

Dado a existência de alguns pontos comuns, os conceitos de *burnout*, de *stress* e de ansiedade têm gerado algumas confusões, nomeadamente quando se alega que cada um se centra numa resposta especificamente distinta a situações e estímulos diversos (Alvarez et al., 1993). Neste sentido, é importante ter bem clarificado que enquanto o *stress* se refere a um processo de adaptação temporária, sendo acompanhado por sintomas físicos e mentais; o *burnout* indica uma quebra na adaptação, seguido de um mal funcionamento crónico (Queirós, 2005, p.56). Apesar de conceitos distintos, eles acabam por estabelecer algumas relações como é visível através dos resultados obtidos

por no estudo de Goddard, O'Brien e Goddard (2006). Segundo os resultados destes investigadores, a pressão do ambiente organizacional aliada à sensação de ameaça do *stress* está diretamente relacionado com o *burnout*, com a falta de satisfação no trabalho e com a falta de comprometimento para com a instituição. Há também alguma confusão relativamente aos conceitos de *burnout* e depressão. Assim, Freudenberger (1980 citado por Queirós, 2005, p.57), clarifica a distinção entre estes dois conceitos mencionando que a “*depressão é muitas vezes seguida de culpa, enquanto o burnout, ocorre num ambiente de raiva e os sintomas tendem a relacionar-se com o trabalho*”.

4.1. Consequências de *Burnout*

Podemos constatar que o *burnout* apresenta um conjunto diversificado de consequências e afeta negativamente a organização e o indivíduo, não obstante, também têm um impacto negativo na qualidade de vida no trabalho e na degradação da qualidade de vida a nível pessoal. Neste contexto, Maslach, Jackson e Leiter (1996; citado por Oliveira & Guerra, 2004 afirmam que as consequências do *burnout* são potencialmente preocupantes para os trabalhadores, para os clientes/utentes e para a organização em geral. Conforme McIntyre (1999), as consequências deste fenómeno podem assumir diferentes contornos. Assim, elas podem ser subjetivas (estado emocional), comportamentais (acidentes de trabalho), cognitivas (dificuldades de concentração), fisiológicas (pressão arterial elevada) e organizacionais (conflitos laborais) entre outras.

Quando olhamos para o impacto do *burnout* no indivíduo, verificamos que este pode comprometer a manutenção do posto de trabalho ou da profissão, uma vez que afeta o seu desempenho profissional, o relacionamento interpessoal, a produtividade e qualidade de vida do indivíduo e da organização (Oliveira & Pereira, 2012). Assim, após anos de investimentos financeiros em formação académica e profissional, o trabalhador, quando confrontado com níveis extremos de exaustão sente vontade de abandonar a sua profissão. Na esfera afetiva, pode provocar degradação dos laços de amizade e das relações familiares e, em casos extremos, conduzir à sua rutura. Consequentemente, o indivíduo vê-se confrontado com novos sentimentos que acabam por se refletir na produtividade. Esta situação gera complicações para a entidade patronal, uma vez que vê a sua imagem de eficiência diminuir, poderão surgir custos com possíveis tratamentos de saúde dos trabalhadores e poderá surgir, também, a necessidade de contratar e formar novos profissionais, adicionando novos custos (Benevides-Pereira, 2002).

Tecedeiro (2004) referencia que a síndrome de *burnout* pode provocar sofrimento pessoal, que se manifesta através de sinais psicossociais diversos como: quebra da produtividade; aumento do absentismo; baixas médicas de longa duração; pedidos de reformas antecipadas; episódios

depressivos graves; e perturbações psicossomáticas graves. Um estado de exaustão afeta o bem-estar global do indivíduo. Ora estes aspetos transformam-se em sentimentos de mau estar individual que além dos efeitos negativos na saúde mental das pessoas, acarretam problemas e dificuldades para as organizações.

Por seu lado, Benevides-Pereira (2002) identifica que as consequências do *burnout* podem estar presentes em quadro níveis, nomeadamente: (a) físicos (fadiga constante e progressiva, dores musculares ou ósseas, distúrbios do sono, cefaleias, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares, perturbações do sistema respiratório, disfunções sexuais e alterações menstruais); (b) psíquicos (falta de atenção e de concentração, alterações de memória, pensamento lento, sentimentos de alienação, solidão, insuficiência, impaciência, desânimo, depressão, desconfiança); (c) comportamentais (irritabilidade, agressividade, incapacidade em relaxar, dificuldade em aceitar mudanças, perda de iniciativa, aumento do consumo de substâncias, comportamentos de risco e aumento da probabilidade de suicídio); e (d) defensivos (tendência ao isolamento, sentimentos de onnipotência, perda do interesse pelo trabalho ou pelo lazer, insónias e cinismo).

5. Modelos teóricos de *Burnout*

5.1. Modelo Multidimensional de Maslach

Este modelo foi desenvolvido por Maslach (1993) que se baseou nos pressupostos do modelo multidimensional (Maslach & Jackson, 1981). Assim, para esta autora, o *burnout* pode ser explicado tendo em consideração três componentes que estão interligadas, nomeadamente: (a) a exaustão emocional, que representa a componente afetiva do *burnout* (sentimentos de mal-estar, causados pelas exigências do trabalho e pela falta de recursos emocionais); (b) despersonalização (resposta de indiferença, negativa ou excessiva face à pessoa a quem se presta serviço); e (c) baixa realização pessoal (decréscimo dos sentimentos de competência pessoal e realização profissional) (Schaufeli & Van Dierendock, 1993; citado por Vara, 2007). A preocupação da autora era perceber de que forma os indivíduos percebiam e atribuíam significado às suas emoções, especificamente os profissionais que exerciam atividades profissionais relacionadas com a prestação de cuidados sociais e humanos, uma vez que estes profissionais apresentavam níveis elevados de ansiedade. Pretendia, assim, entender se os processos de Avaliação cognitiva poderiam condicionar a experiência de ansiedade e, desse modo, prevenir comportamentos desajustados em situações mais difíceis (A. R. Gomes, 1998). Considerando os pressupostos deste modelo, o *burnout* consiste numa experiência

individual de *stress*, envolta por um contexto de relações sociais complexas que envolvem as concepções pessoais de si próprio e dos outros.

Na conceptualização deste modelo, a autora indica a existência de três fontes que podem contribuir para o desenvolvimento do *burnout*: (a) fontes pessoais (expectativas, motivação e personalidade); (b) fontes interpessoais (contacto com clientes/utentes, relações com colegas, supervisores, família e colegas); e (c) fontes organizacionais (excesso de trabalho, burocracia, resultados obtidos e pressão do trabalho). Neste sentido, preconiza-se a inexistência de uma única fonte para o *burnout*, sendo este o resultado de múltiplas causas, podendo haver uma maior influência de um dos fatores, em detrimento a outro (Maslach, 1988; citado por A. R. Gomes, 1998).

5.2. Modelo das fases de *burnout* de Golembiewski e Munzenrider

Este modelo foi desenvolvido a partir dos resultados obtidos pela aplicação do Maslach Burnout Inventory (MBI) e, organiza o modelo em oito fases evolutivas para o acontecimento do *burnout*, numa sequência com início em valores baixos (Golembiewski & Munzenrider, 1988; citado por Cooper et al., 2001; Maslach, 1998). Este modelo propôs que cada uma das três dimensões seja dividida em contagens altas e baixas, de forma que todas as possíveis combinações resultassem em oito fases de *burnout*. A primeira fase a surgir seria a despersonalização, seguida pela realização pessoal e por último a Exaustão emocional (Queirós, 2005).

Subescala	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
<i>Despersonalização</i>	Baixo	Alto	Baixo	Alto	Baixo	Alto	Baixo	Alto
<i>Realização Pessoal</i>	Baixo	Baixo	Alto	Alto	Baixo	Baixo	Alto	Alto
<i>Exaustão Emocional</i>	Baixo	Baixo	Baixo	Baixo	Alto	Alto	Alto	Alto

Figura 5. Modelo de Golembiewski (Fonte: Queirós, 2005).

As fases 1, 2 e 3 representam o baixo *burnout*, as fases 4 e 5 refletem um *burnout* intermédio; e as fases 6, 7 e 8 são indicadoras de nível elevado de *burnout*. A definição de alto ou baixo baseia-se em pontos de corte segundo scores obtidos para cada uma das subescalas. Assim, scores de despersonalização iguais ou maiores que 19 são considerados altos. No que concerne à realização pessoal, scores iguais ou menores a 26 são considerados baixos e em relação à Exaustão emocional, scores maiores ou iguais a 24 são considerados altos (Queirós, 2005, p. 41). O modelo assinala unicamente fases progressivas, mas um indivíduo pode não passar por todas elas. O modelo abrange duas formas de apresentação de *burnout*: ataque crónico, com uma progressão desde a 1ª fase até

a 8ª fase; ataque agudo, com vários saltos do indivíduo, pelas fases, por exemplo, da 1ª fase à 5ª e desta à 8ª fase. Este modelo não explica como se processa a recuperação do indivíduo desde a 8ª fase até as outras fases.

5.3. Modelo existencial de Pines (1993)

Para Pines (1993) a principal causa de *burnout* advém da necessidade que as pessoas têm em encontrar um significado para as suas vidas (Pines, 1993 citado em A. R. Gomes, 1998). Com base nesta ideia, a investigadora propõe um modelo de *burnout* que parte da premissa de que as expectativas podem ser: (a) de caráter universal, (b) de natureza profissional específica do grupo; e (c) expectativas pessoais com pessoas com grande idealismo e com base em imagens românticas relativamente ao trabalho e às funções a desempenhar (Pines, 1993). Os três tipos de expectativas com a motivação para o trabalho, quando se desenvolvem em ambientes de suporte, reforçam a motivação e conduzem ao sucesso e à existência com significado. Pelo contrário, se o caminho é marcado por um ambiente de grande *stress*, os objetivos e as expectativas não são atingidos, acontece o insucesso e aparece o *burnout*, logo a motivação sai enfraquecida (Pines, 1996).

O modelo escolhido por esta autora designa-se por modelo existencial e expõe que a causa primordial do *burnout* está relacionada com a necessidade que as pessoas têm em encontrar um significado para as suas vidas. Entende-se, assim, que esta necessidade é uma força motivacional, sendo comum a todos os seres humanos e é explicada, pela autora, como a procura de algo para tornar a sua vida única e original como forma de lidar com a angústia da mortalidade. Contudo, a morte é um facto inevitável na vida comum dos seres humanos. No passado, a forma de ultrapassar o problema da morte era a religião, atualmente a procura de um significado deslocou-se para o trabalho (Vara, 2007). O problema desenvolve-se quando as pessoas tentam encontrar esse significado no trabalho e não o encontram, sendo então este um meio falível, aumentando, deste modo, a probabilidade de a pessoa sofrer de *burnout* (A. R. Gomes, 1998). Neste sentido, a motivação com que o sujeito inicia a sua atividade profissional ou as suas tarefas apresenta-se como o aspeto mais relevante. Assim, é reconhecido o seu valor preditor em relação ao *burnout*: quando maior a motivação com que se inicia uma determinada atividade, maior o risco se desenvolver (Pines, 1993, 2002).

5.4. Modelo Desenvolvidor de Leiter

Para Leiter (1991 citado por A. R. Gomes, 1998), a atividade profissional ocupa um papel central na possibilidade de o indivíduo alcançar os seus objetivos, concretizar as suas aspirações e criar oportunidade para contactos interpessoais e sociais. Assim, considerando os trabalhos de investigação realizados por Leiter (1991) apresenta um modelo desenvolvimental em que o *burnout* é reconhecido como uma reação cognitivo-emocional ao *stress* permanente em contextos em que o indivíduo presta serviços de ajuda. Leiter (1991) considera que o trabalho apresenta um papel crucial na possibilidade de o indivíduo atingir os seus objetivos, alcançar as suas ambições e criar momentos que permitam estabelecer contactos interpessoais e sociais. A Exaustão emocional ocupa uma posição essencial, visto que está associada ao aumento de despersonalização e redução de realização pessoal e a outros aspetos como o aumento do absentismo pela redução do compromisso. No fundo, a Exaustão emocional surge em consequência de um meio ambiente extremamente exigente. Neste sentido, à medida que a Exaustão emocional aumenta aparece a despersonalização como forma de lidar com ela. Ao mesmo tempo que ocorre este processo desenvolve-se a falta de realização pessoal que é provocada pelo ambiente de trabalho (Silvério, 1995).

Os aspetos exigentes do ambiente, como o excesso de trabalho e os conflitos pessoais estimulam a Exaustão emocional que, por sua vez, agrava a despersonalização, enquanto a presença de recursos pessoais e profissionais (suporte social, oportunidades para aprender novas competências, etc.) influenciam a realização pessoal. Na grande maioria dos casos, a Exaustão emocional e a realização pessoal têm preditores diferenciados, embora o estilo de lidar com as situações pareça influenciar os dois ao mesmo tempo (Leiter, 1993). Deste modo, a relação que se estabelece entre a Exaustão emocional e a diminuição da realização pessoal mantém-se devido à influência do contexto social, mais especificamente, no tipo de recursos organizacionais existentes, no tipo de relações presentes com colegas de trabalho e clientes e nas pressões emocionais impostas pela tarefa laboral (Cruz et al., 2000). Aquilo que é possível identificar tendo em conta os pressupostos deste modelo é que em ambientes de trabalho sobrecarregados e que sejam marcados por conflitos interpessoais estão propensos a ser encarados pelos seus elementos como inadequados e inseguros, conduzindo à diminuição das possibilidades de existir realização pessoal (Leiter, 1993).

Considerando todos estes aspetos, importa encarar o *burnout* como um acontecimento complexo, que carece da compreensão das relações existentes entre as diferentes dimensões. Neste sentido, a despersonalização é percebida como um esforço do sujeito para combater a experiência de

Exaustão emocional através do distanciamento psicológico do seu cliente entendendo-se a realização pessoal como um indicador de eficácia profissional (Cruz et al., 2000).

5.5. Modelo da Conservação dos Recursos de Hobfoll

O Modelo de Conservação dos Recursos de Hobfoll (1988, 1993) tem como princípio a ideia de que os indivíduos intensamente motivados desenvolvem *stress* quando sentem que aquilo que valorizam no trabalho está ameaçado. No início, este modelo foi aplicado ao *stress* em geral e, seguidamente, estabeleceu a ligação entre as condições de trabalho *stressantes* e o aparecimento do *burnout*. Para Hobfoll (1993), as pessoas sentem-se motivadas para atingir e manter aquilo que valorizam, isto é, trabalhar no sentido de obterem um determinado tipo de recurso. Os recursos são entendidos como objetos (utensílios, habitação); condições (rede de suporte social, qualidade de vida e estabilidade no emprego); características pessoais (competências sociais, autoestima) e energias (conhecimento e dinheiro), elementos que são indispensáveis e servem como forma de conseguir os recursos que são considerados pelo indivíduo (Hobfoll, 1993; Silva, 2008).

Quando a obtenção de tais recursos, por parte do indivíduo, está ameaçada estes vivenciam situações de *stress*. Esta experiência pode ocorrer perante três tipos de acontecimentos: (a) quando os recursos são ameaçados (insegurança acerca das perspectivas de trabalho, ambiguidade de papéis); (b) quando os recursos são perdidos (desemprego, divórcio); e (c) quando os indivíduos investem os seus recursos e não antecipam o nível ou quantidade de retorno desse investimento (o sujeito não é promovido, apesar dos seus esforços). Estes acontecimentos podem originar sentimentos e emoções de carácter negativo e desajustados (Hobfoll & Freedy, 1993). Outro aspeto relevante neste modelo, refere-se ao facto dos indivíduos valorizarem as perdas relativamente aos ganhos. O *burnout* ocorre quando há uma perda da rede de recursos valiosos para o indivíduo, que é percebida como perda (energia física, robustez emocional e a agilidade cognitiva). Este modelo atribui uma perspectiva que realça os aspetos exteriores e reais do *stress*, tanto ao nível da sociedade como do indivíduo, destacando a necessidade da obtenção de recursos, por parte das pessoas, de forma a conseguirem encarar os desafios com sucesso (A. R. Gomes, 1998).

5.6. Modelo Geral Explicativo do *Burnout* (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996)

Segundo o modelo geral explicativo de *burnout*, expresso por Maslach, Jackson, & Leiter (1996, citado por Queirós, 2005), este manifesta-se como consequência de exigências, como o conflito pessoal e a sobrecarga de trabalho, em junção com a diminuição do controlo, do suporte social, da qualidade do desempenho e da satisfação profissional, levando ao aparecimento da exaustão, cinismo

e redução na realização profissional. Consequentemente, observa-se uma diminuição do empenho profissional na organização, aumento do absentismo, *do turnover* (rotatividade) e doenças físicas. A Figura 6 apresenta o modelo verificando-se que no centro do desenvolvimento da síndrome, encontram-se as três dimensões de exaustão, despersonalização e satisfação profissional. Relativamente às dimensões, cada uma condiciona o aparecimento e desenvolvimento das outras, bem como influencia o agravamento da síndrome (Leiter, 1993, citado por Mendes, 2002).

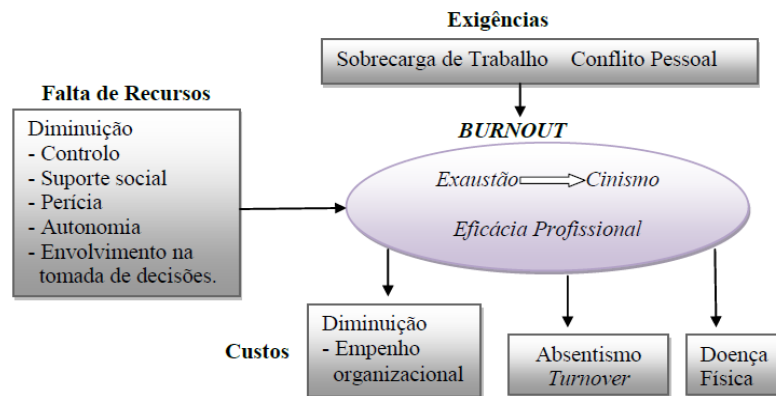


Figura 6. Modelo Geral de *Burnout* de Maslach, Jackson e Leiter (1996) (Apresentado por Queirós, 2005).

O modelo realça a importância e a influência dos fatores organizacionais para o aumento da Exaustão emocional, insatisfação profissional e a síndrome de *burnout*. Assim, o *burnout* é um produto de exigências, como o conflito pessoal e a sobrecarga de trabalho, juntamente com a diminuição do controlo, do suporte social, da autonomia, da perícia e do envolvimento na tomada de decisões, levando ao aparecimento da Exaustão emocional, despersonalização e falta de eficácia profissional. Este modelo refere que há uma inter-relação entre as diferentes dimensões, sendo que a exaustão crónica pode causar a despersonalização. No que respeita à falta de eficácia pessoal, esta surge em consequência da exaustão, ou da despersonalização ou de ambas. Isto significa que é difícil uma pessoa se sentir realizada quando se sente exausta ou quando tem de auxiliar pessoas pelas quais sente hostilidade (Oliveira, 2008).

5.7. Modelo Explicativo de Exaustão no Trabalho (Wisniewski e Gargiulo, 1997)

O Modelo explicativo da exaustão no trabalho foi proposto por Wisniewski e Gargiulo (1997) que tinham como grande objetivo permitir uma melhor compreensão das variáveis moderadoras (como por exemplo, o suporte social, o papel dos colegas de trabalho, estratégias proactivas relacionadas com a saúde física e mental) e facilitar a recolha e a interpretação dos dados. Estes autores

conceptualizaram este modelo tendo como referência os seus estudos com os profissionais ligados à educação especial. De acordo com os pressupostos deste modelo, entre os elementos *stressores* e o desempenho profissional, existe uma variável mediadora, denominada tensão. Esta variável não se refere à tensão que habitualmente surge no contexto laboral, ela corresponde a períodos prolongados e frequentes e que gera Exaustão emocional e física (Landeiro, 2011; Marques-Teixeira, 2002). Clarificando os conceitos que regem este modelo, um *stressor* é o relacionamento entre a pessoa e o ambiente que é avaliado pela pessoa como exigente e que excede os seus recursos e põe em risco os seus interesses ou bem-estar (Lazarus & Folkman, 1984, citado por Wisniewski & Gargiulo, 1997). Assim, um *stressor*, real ou percebido, corresponde a um evento que é interpretado pelo indivíduo como um aborrecimento. Em ambientes ocupacionais complexos, o número de eventos *stressantes* aumenta. Por sua vez, a tensão, consequência negativa de *stress*, assume um papel mediador. Considerando estes aspetos, os autores defendem que períodos frequentes e prolongados de *stress* produzirão sentimentos de Exaustão emocional, diminuição dos sentimentos de realização pessoal, sensação de fracasso profissional e tendência a despersonalizar o destinatário dos serviços. Tomando em conjunto estes sintomas, eles não são apenas as pressões imediatas características de um ambiente de trabalho complexo, mas sim os sintomas que definem uma condição geralmente chamada de esgotamento (Wisniewski & Gargiulo, 1997).

Em suma, na relação estabelecida entre a tensão e o comportamento laboral, *stress* e tensão afetam tanto o indivíduo como o seu desempenho profissional, em que períodos frequentes e prolongados de *stress* resultam num desgaste profissional. As consequências deste desgaste incidem em respostas fisiológicas e psicológicas que causam mal-estar no sujeito. Adicionalmente, é frequente verificar-se a insatisfação pessoal com as responsabilidades profissionais, surgimento de alterações na forma como os indivíduos estabelecem relações interpessoais, o descompromisso profissional e o desejo de abandonar a profissão (Wisniewski & Gargiulo, 1997).

5.8. Modelo de Sistema Interativo do *Burnout* (Marques-Teixeira, 2002)

Segundo o modelo interativo de Marques-Teixeira (2002, citado por Queirós, 2005) a Exaustão emocional é definida nas vertentes organizacional e individual. Assim, na vertente organizacional é considerada a sobrecarga de trabalho e os conflitos laborais. Na vertente individual, são considerados os requisitos que os envolvidos colocam a si próprios quanto ao desempenho (insuficiência de tempo e pessoal), e o papel de algumas dimensões qualitativas e quantitativas das relações interpessoais. O profissional, quando se sente emocionalmente exausto, usa a despersonalização face aos clientes como uma estratégia de *coping*. Este mecanismo, sempre que se revela inadequado ou insuficiente

para a resolução do problema, faz com que apareçam sentimentos de ineficácia pessoal. Na Figura 7, a despersonalização, ao ser entendida como estratégia de *coping* (defensiva), assume-se como uma espécie de expediente alternativo para lidar com a Exaustão emocional quando outros recursos não estão disponíveis (Marques-Teixeira, 2002).

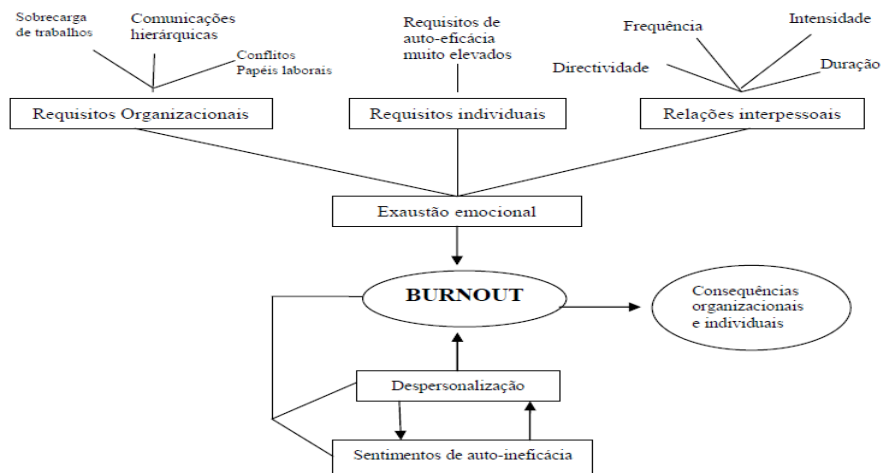


Figura 7. Sistema Interativo de Marques-Teixeira (2002) (Fonte: Marques-Teixeira, 2002).

6. O trabalho em Acolhimento Residencial e o risco de *Burnout*

Dados publicados no Relatório de Avaliação de Perfil de Risco Psicossocial - A Gestão de Pessoas e Organizações Saudáveis (Cunha, Pereira, & Cunha, 2014) demonstram um aumento do fenómeno *burnout* entre os anos 2008 e 2013 sendo que, a percentagem em 2008 era de 9%, aumentando para 15% em 2013 e para uma taxa superior a 17% em 2016. Devido a uma variedade de fatores políticos e socioeconómicos, as sociedades desenvolvidas, como é o caso da sociedade Portuguesa, verifica-se uma crescente insatisfação laboral, acabando por se traduzir em elevados níveis de *stress* no local de trabalho. A área de atuação dos profissionais de apoio à proteção de crianças e jovens ocorre num amplo conjunto de contextos e serviços, tais como Casas de Acolhimento Residencial, Comissões de Proteção a Crianças e Jovens entre outras instituições. Apesar da diversidade de locais de ação destes profissionais, o objetivo de trabalho é comum a todos eles, ou seja, garantir a proteção dos direitos fundamentais das crianças que, por vários motivos, estiveram expostas a condições adversas ao seu desenvolvimento (Cardoso, 2016). Adicionalmente, o trabalho social é uma atividade profissional que se descreve pela interação de situações em dificuldade, na qual o trabalhador terá de perceber a realidade em que está envolvido e intervir (Robertis, 2003).

Estudos de Moreno, Roldan, Peralta, e Roda (2014) acerca do fenómeno de *burnout* em trabalhadores sociais sugerem que o ambiente de trabalho em que estes profissionais estão inseridos reúne um conjunto de características que se traduzem na exposição a vários fatores de risco para o desenvolvimento de *burnout*. Neste sentido, são diversos os estudos que indicam que o *burnout* recai sobretudo sobre os profissionais de ajuda, que prestam assistência ou são responsáveis pela evolução ou cuidado de outros (Benevides-Pereira, 2002), que se encontram, muitas vezes, numa situação de elevada vulnerabilidade social.

Considerando uma multiplicidade de aspetos, a área da intervenção social é caracterizada por um desgaste físico e psicológico. A necessidade de atuação imediata perante o surgimento de um processo de ajuda e, muitas vezes, a existência de poucos recursos e técnicas de intervenção capazes de gerar as soluções que procuram são fatores que causam instabilidade no desempenho laboral e que podem dar origem a sentimentos de incompetência, frustração e *stress* (Palma, 2008, citado por Marcelo, 2017). Neste contexto, Murofuse, Abranches, e Napoleão (2005) apontam que os profissionais que trabalham em contacto direto com pessoas evidenciam sentimentos de fracasso e exaustão, motivados por um excessivo desgaste de energia e recursos pessoais. Para Kim e Stoner (2008), os trabalhadores sociais com altos níveis de *stress* combinados com baixo suporte organizacional mostram maior intenção de abandono laboral e elevados níveis de *burnout* enquanto,

trabalhadores sociais com elevados níveis de *stress*, mas com um elevado suporte organizacional mostram menor intenção de abandonar o trabalho mantendo um forte vínculo com a organização. De facto, o desgaste profissional parece surgir em equipas que trabalham com vítimas das mais diversas formas de violência, tais como proteção do maltrato e abuso infantil, violência doméstica e tratamento das suas sequelas, na exclusão social e em dependentes de algum tipo de droga, assim como nas situações de crises pessoais e familiares (Santos et al., 2010, citado por Costa, 2014). O estudo realizado por Quintana (2005, p. 68) relativamente aos profissionais que trabalham com crianças maltratadas, mostra que as *“dinâmicas relativamente à violência são uma fonte de grande desgaste emocional, uma vez que este tipo de maus-tratos é percebido pelos profissionais como uma situação limite”*.

Para além dos aspetos inerentes às pessoas que são alvo da intervenção dos técnicos sociais, há outros aspetos que é importante considerar e que aumentam o risco de situações de Exaustão emocional. Assim, deve ser considerado o ambiente de trabalho, nomeadamente o apoio que recebem da direção e das instituições com quem, frequentemente, têm de estabelecer parcerias e as situações de competição que acabam por se instalar entre os diferentes profissionais (Boyas, Wind & Ruiz, 2013). Analisando mais especificamente o ambiente de trabalho, conseguimos identificar um conjunto de elementos que podem originar situações capazes de se traduzirem em sentimentos de Exaustão emocional. De entre esses fatores, há autores que apontam o ritmo de trabalho, o tempo e o espaço reduzidos para reconhecer respostas emocionais difíceis para as famílias e encontrar uma forma de envolvê-las, como possíveis fontes de *stress* profissional (Sequeira, 2017). Na tentativa de combater esta realidade, o feedback positivo e o apoio por parte das direções das associações para as quais trabalham surge como um elemento bastante importante para os trabalhadores. Este suporte e valorização profissionais possibilitam a criação de momentos que promovem o aumento da valorização profissional e ajudam a reforçar os sentimentos de autoeficácia dos trabalhadores (Gibbs, 2001 citado por Lee, Forster, & Rehner, 2010).

Em suma, estes dados demonstram que os profissionais sociais das Casas de Acolhimento Residencial são uma profissão vulnerável no que respeita ao desenvolvimento de sintomas de Exaustão emocional e são um grupo profissional com tarefas exigentes que lhes confere um elevado número de fatores de risco para o desenvolvimento de *stress* e *burnout*. Neste sentido, é importante sensibilizar a Direção das Respostas Sociais para estes fenómenos e as suas consequências de forma a implementar medidas que salvaguardem a saúde mental e emocional dos técnicos que, diariamente,

lidam com situações familiares complexas, exigentes e para quais, muitas vezes, sentem que não possuem recursos necessários para uma resposta efetiva.

Capítulo II - Estudo Empírico

1. Enquadramento metodológico

O presente estudo é de natureza quantitativo e correlacional, com um *design* transversal na recolha de dados, produzindo resultados através da aplicação de questionários dirigidos a técnicos sociais que desempenham funções nas Casas de Acolhimento Residencial na zona norte de Portugal.

1.1. Objetivos de investigação

Este estudo tem como objetivo geral estudar o *stress*, avaliação cognitiva e *burnout* em técnicos sociais que desempenham funções nas Casas de Acolhimento Residencial e a relação estabelecida com o modo estes profissionais avaliam a sua atividade profissional (ex: processos de Avaliação cognitiva). Considerando este objetivo geral, definimos os seguintes objetivos específicos:

- (1) Analisar os níveis de *burnout* e de *stress* nos técnicos sociais desta amostra.
- (2) Identificar as diferenças nas experiências de *stress* e *burnout* em função dos processos de Avaliação cognitiva.
- (3) Identificar as variáveis preditoras das dimensões do *burnout*.

1.2. Amostra

Na Tabela 1, estão descritas as características dos técnicos que participaram neste estudo. Assim, a nossa amostra é constituída na sua totalidade por 92 participantes, sendo 88 (90.2%) indivíduos do sexo feminino e 9 (9.8%) do sexo masculino. Quanto a idade verifica-se uma maioria de participantes com idades compreendidas entre 35 aos 49 anos ($n = 53$; 57.6%), seguindo-se a faixa etária dos 25 aos 43 anos ($n = 30$; 32.5%). Os participantes com mais de 50 anos são os que surgem com menor percentagem ($n = 9$; 9.9%). Os sujeitos são maioritariamente casados ($n = 41$; 44.6%), seguindo-se os solteiros ($n = 37$; 40.2%). No que diz respeito a formação académica 50 participantes possuem Licenciatura, sendo Psicologia ($n = 31$; 33.8%) e Serviço Social ($n = 30$; 32.7%) as áreas de formação mais frequentes. A maioria dos participantes trabalha nas casas de acolhimento residencial desde 1 a 15 anos ($n = 77$; 83.5%). Relativamente as horas de trabalho verifica-se a maioria de 30 a 40 horas semanais ($n = 78$; 84.8%). Uma grande percentagem dos participantes tem um hobby ($n = 69$; 75.0%) e pratica exercício físico ($n = 54$; 58.0%).

Tabela 1. *Características Sociodemográficas da Amostra*

Variável		Frequência	Porcentagem
Profissão	Assistente Social	30	32.7
	Educadora de Infância	4	4.4
	Educadora Social	24	26.3
	Psicólogo	31	33.8
	Diretora Técnica	1	1.1
	Professora	1	1.1
	Terapeuta Ocupacional	1	1.1
Sexo	Feminino	83	90.2
	Masculino	9	9.8
Idade	25-34	30	32.5
	35-49	53	57.6
	Mais de 50	9	9.9
<i>M = 38.08; DP = 7.909</i>			
Estado civil	Solteiro	37	40.2
	Casado	41	44.6
	Divorciado	4	4.3
	Outro	10	10.9
Formação acadêmica	Licenciatura	50	54.3
	Pós-graduação	19	20.7
	Mestrado	22	23.9
	Outro	1	1.1
Término do curso	Até 20	80	87
	21 – 40	12	13.2
<i>M = 12.96 ; DP = 6.720</i>			
Posto de Trabalho	Técnica Superior de Serviço Social	19	20.8
	Técnica Superior de Educação Social	18	19.7
	Educadora de Infância	2	2.2
	Coordenadora e Diretora Técnica	1	1.1
	Coordenadora do Serviço da Família	1	1.1
	Coordenadora Geral	1	1.1
	Diretora Técnica	23	25.2
	Diretora Técnica e Educadora Social	1	1.1
	Diretora Técnica e Assistente Social	2	2.2
	Professora	1	1.1
	Técnico (a) Gestor (a) de Processo	2	2.2
	Técnica de Diagnóstico e Terapêutica - Terapeuta Ocupacional	1	1.1
	Psicólogo (a)	20	21.8
	Situação contratual	Quadro/efetivo	83
Vínculo precário/termo		9	9.8
Tempo de serviço	1-15	77	83.5
	15-20	12	13
	21-40	3	3.3
<i>M = 9.96 ; DP = 6.186</i>			
Horas de trabalho	30-40	78	84.8
	41-50	14	15.3
<i>M = 36.32 ; DP = 7.247</i>			

1.3. Instrumentos

Em seguida serão apresentadas as características dos diferentes questionários utilizados, assim como as respetivas qualidades psicométricas tendo em conta a amostra em estudo.

Questionário Sociodemográfico

Este instrumento recolheu informações relativas ao sexo, idade, estado civil, local de trabalho, categoria/posto profissional, situação contratual, experiência profissional em anos, número de horas de trabalho por semana, hobby e prática de exercício.

Questionário de *Stress* nos Profissionais de Saúde (QSPS)

Este instrumento foi desenvolvido para avaliar o nível global de *stress* na atividade profissional somente com um item e seis fatores específicos de fontes de *stress* com 25 itens: (a) Lidar com clientes (ex: “Tomar decisões onde os erros podem ter consequências graves para os clientes”); (b) Excesso de trabalho (ex: “O excesso de trabalho e/ou tarefas de carácter burocrático); (c) Carreira e remuneração (ex: “Falta de perspetivas de progressão na carreira”); (d) Relações profissionais (ex: “O favoritismo e/ou discriminação “encobertos” no meu local de trabalho”); (e) Ações de formação (ex: “Falar ou fazer apresentações em público”) e (f) Problemas familiares (ex: “Problemas interpessoais com pessoas significativas/familiares”) (A. R. Gomes, 2014; Gomes, Cruz, & Cabanelas, 2009; Gomes & Teixeira, 2016). O questionário compreende duas partes distintas. Numa fase inicial é proposto aos profissionais a avaliação do nível global de *stress* que experienciam na sua atividade, através de um único item (0 = *Nenhum stress*; 2 = *Moderado stress*; 4 = *Elevado stress*). Na segunda secção, são indicados 25 itens relativos às potenciais fontes de stress associados à atividade profissional. Os itens distribuem-se por seis subescalas, sendo respondidos numa escala tipo *Likert* de cinco pontos (0 = *Nenhum stress*; 2 = *Moderado stress*; 4 = *Elevado stress*). Para se proceder à avaliação das qualidades psicométricas do QSPS nesta amostra analisamos a estrutura fatorial, com recurso a Análise Fatorial Confirmatória e análise da consistência interna de cada dimensão, com recurso ao *alpha* de Cronbach (α). A estrutura fatorial do instrumento foi confirmada, ($\chi^2(258 \text{ g.l.}) = 366.34 \text{ p} < .000$; CMIN/DF = 1.420; RMSEA = .067, 90% C.I. [.051; .083]; CFI = .913; TLI = .898) (Bentler, 2007). Os dados da fidelidade das subescalas foram, igualmente, satisfatórios: lidar com clientes (quatro itens; $\alpha = .76$), excesso de trabalho (quatro itens; $\alpha = .85$), carreira e remuneração (cinco itens; $\alpha = .89$), relações profissionais (cinco itens; $\alpha = .75$), ações de formação (três itens; $\alpha = .80$) e problemas familiares (quatro itens; $\alpha = .81$).

Escala de Avaliação Cognitiva (EAC)

Este instrumento foi construído com base no modelo transacional de Lazarus (1991, 1999) e Lazarus e Folkman (1984), procurando representar uma medida da avaliação primária e secundária dos indivíduos face à sua atividade profissional (A. R. Gomes, 2014; Gomes, Faria, & Gonçalves, 2013; Gomes & Teixeira, 2016). O instrumento é constituído por 15 itens, analisa a Avaliação cognitiva Primária (importância e significado pessoal da situação em causa, sendo propostas três subescalas) em 3 dimensões: (a) Importância (ex: “O meu trabalho/atividade profissional é fundamental para mim”); (b) Perceção de ameaça (ex: “O meu trabalho/atividade profissional) é muito perturbador para mim”); e (c) Perceção de desafio (ex: “O meu trabalho/atividade profissional é muito entusiasmante”); e a Avaliação cognitiva Secundária (são avaliados os recursos que a pessoa julga possuir para lidar e resolver essa mesma situação, sendo propostas duas subescalas) em 2 dimensões: (a) Potencial de confronto (ex: “Até que ponto se sente preparado (a) para lidar e resolver as exigências do seu trabalho?”); e (b) Perceção de controle (ex: “Até que ponto sente que tem poder de decisão sobre o que pode fazer no seu trabalho”). Na Avaliação cognitiva primária, os profissionais indicam a importância e significado pessoal da atividade profissional (importância, desafio e ameaça) e na Avaliação cognitiva secundária apontam os recursos que julgam possuir para lidar e resolver os desafios laborais (potencial de confronto e controle). Os 15 itens são respondidos numa escala de *Likert* de sete pontos (ex: 0 = *Nada importante*; 3 = *Mais ou menos*; 6 = *Muito importante*). Assim, valores mais elevados significam maior avaliação em cada uma das dimensões em análise. Para se proceder à avaliação das qualidades psicométricas do EAC nesta amostra analisamos a estrutura fatorial, com recurso a Análise Fatorial Confirmatória e análise da consistência interna de cada dimensão, com recurso ao *alpha* de Cronbach (α). A estrutura fatorial do instrumento foi confirmada, ($\chi^2(80 \text{ g.l.}) = 117.303 \text{ p} < .004$; CMIN/DF = 1.466; RMSEA = .072, 90% C.I. [.041; .098]; CFI = .938; TLI = .919) (Bentler, 2007). Os dados da fidelidade das subescalas foram, igualmente, satisfatórios: na dimensão importância ($\alpha = .80$), perceção de ameaça ($\alpha = .74$), perceção de desafio ($\alpha = .82$), potencial de confronto ($\alpha = .87$) e perceção de controle ($\alpha = .76$).

Medida de “*Burnout*” de Shirom-Melamed (MBSM)

Este instrumento foi desenvolvido com o objetivo de avaliar os níveis de “*burnout*” (esgotamento) no trabalho. A adaptação portuguesa foi efetuada a partir dos trabalhos originais de Armon, Shirom e Melamed (2012) e Shirom e Melamed (2006) por Baganha, Gomes e Esteves (2016). O instrumento é constituído por 14 itens, divididos em três subescalas: *Fadiga física*, *Exaustão emocional* e *Fadiga cognitiva*. Em primeiro lugar, a Fadiga física está associada a sentimentos de cansaço físico face ao trabalho, traduzindo-se por uma diminuição da energia física (ex: Sinto-me cansado (a)”). Em segundo lugar, a Fadiga cognitiva é caracterizada pelo desgaste cognitivo face ao trabalho, traduzindo-se por uma diminuição da capacidade de pensamento e concentração (ex: Sinto lentidão na minha capacidade de pensar”). Por último, a Exaustão emocional caracteriza-se pelos sentimentos de cansaço emocional face ao relacionamento com os outros (ex: colegas de trabalho, clientes, etc.), traduzindo-se pela diminuição da cordialidade e sensibilidade face às necessidades das outras pessoas (ex: Sinto-me incapaz de ser sensível às necessidades dos outros”). A pontuação obtida nas subescalas e no score total são valores meramente indicativos para a definição de sentimentos de *burnout* sem efeitos de diagnóstico pois ainda não existem valores normativos. Porém, pode-se sugerir valores iguais ou superiores a cinco da escala de *likert* como indicadores de problemas neste domínio. Os itens são respondidos numa escala tipo *Likert* de 7 pontos (1=*Nunca*; 7=*Sempre*). A pontuação total é dada pela soma dos itens de cada subescala, dividindo esse total pelo número de itens que compõe cada subescala. Assim, elevados níveis de *burnout* estão associados a elevados scores de Fadiga física, Exaustão emocional e Fadiga cognitiva. Para se proceder à avaliação das qualidades psicométricas do MBSM nesta amostra analisamos a estrutura fatorial, com recurso a Análise Fatorial Confirmatória e análise da consistência interna de cada dimensão, com recurso ao *alpha* de Cronbach (α). A estrutura fatorial do instrumento foi confirmada, ($\chi^2(72 \text{ g.l.}) = 108.217 \text{ p} < .004$; CMIN/DF = 1.503; RMSEA = .074, 90% C.I. [.043; .102]; CFI = .976; TLI = .969) (Bentler, 2007). Os dados da fidelidade das subescalas foram, igualmente, satisfatórios: Fadiga física (cinco itens; $\alpha = .95$), Fadiga cognitiva (cinco itens; $\alpha = .97$) e Exaustão emocional (quatro itens; $\alpha = .87$). Este instrumento permite igualmente avaliar o esgotamento dos recursos energéticos do indivíduo em vários domínios e por isso pode calcular-se um resultado total derivado da soma total dos valores obtidos nas três subescalas, posteriormente dividido por três ($\alpha \text{ total} = 0.93$).

1.4. Procedimentos

1.4.1. Recolha de dados

Iniciamos esta investigação pela apresentação do projeto à Comissão de Ética da Universidade do Minho, da qual obteve parecer favorável no dia 18 de janeiro de 2019, com o código de aceitação E.CSH 083/2018. Após a aprovação do estudo, foi preenchida uma declaração com os dados da investigação que foi enviada para o Instituto da Segurança Social. Pretendíamos dar conhecimento do estudo e solicitar a autorização para a realização do mesmo. Posteriormente recebemos um e-mail com parecer favorável da Sra. Vogal do Conselho Diretivo do ISS, contudo alertando para a necessidade de recolher autorizações junto das Direções das Casas de Acolhimento. Após a resposta favorável por parte do Instituto de Segurança Social, foi realizado um levantamento do número de casas de acolhimento residencial na página da Carta Social existentes nos distritos de Braga e Porto. Verificamos que no distrito de Braga existem vinte e três casas de acolhimento residencial e no distrito do Porto existem quarenta e uma casas de acolhimento residencial. Seguindo a indicação dada pelo Instituto de Segurança Social, foi enviado e-mail com o pedido de colaboração para todas as casas de acolhimento de ambos os distritos, indicando os objetivos do estudo e a apresentação dos questionários. Reforçou-se o caráter voluntário da participação dos técnicos e a garantia da confidencialidade das respostas. Para além do envio de um e-mail foram, também, realizados contactos telefónicos.

Assim, aceitaram colaborar no estudo catorze casas de acolhimento do distrito de Braga e vinte e uma casas de acolhimento do distrito do Porto. Dez casas de acolhimento recusaram colaborar no estudo, visto que algumas tinham os técnicos de baixa médica, outras referiram “padecer de falta de tempo”, as restantes casas de acolhimento não deram qualquer resposta. Às instituições que responderam positivamente, aceitando colaborar com o estudo, foi-lhes solicitado o número de profissionais da equipa técnica e os respetivos emails de serviço para que pudessemos enviar um e-mail com o link que dava acesso aos questionários que se encontravam numa plataforma online. Entre 16 de novembro de 2018 e 31 de janeiro de 2019 recolheram-se 93 questionários, sendo que, após o tratamento da respetiva base de dados, procedeu-se à eliminação de um questionário repetido. Assim, a recolha terminou com 92 respostas válidas.

1.4.2. Análise de dados

Os dados recolhidos foram alvo de análise e tratamento através da utilização de métodos estatísticos, o *software* IBM SPSS - Statistical Package for the Social Sciences (versão 25). Numa primeira fase foram usadas medidas de estatística descritiva (frequências e médias) de forma a

caraterizar a amostra em estudo e analisar os níveis de *stress* e de *burnout*. Seguidamente, com objetivo de estudar a relação entre as variáveis de *stress*, *burnout* e Avaliação cognitiva recorreremos ao estudo das correlações de *pearson*. Para estudar as diferenças do *stress* e do *burnout* em função da Avaliação cognitiva recorreremos a análises multivariadas da variância (Manova). Por fim, recorreremos à regressão múltipla hierárquica (método “*enter*”) para perceber quais as variáveis preditoras das diferentes dimensões do *burnout*.

Capítulo III - Resultados

1. Estatísticas Descritivas das Variáveis em Análise

Nesta fase, analisamos os principais resultados que nos ajudam a compreender cada elemento em estudo e a ligação entre a Avaliação cognitiva, as principais fontes de *stress* e o *burnout* nos Técnicos Sociais das Casas de Acolhimento Residencial.

Na Tabela 2 estão representadas as estatísticas descritivas que correspondem às diferentes variáveis em estudo, observando-se os valores das frequências, valores médios, percentuais, desvios padrão, mínimos e máximos correspondentes a cada dimensão. No que se refere aos fatores de *stress*, a dimensão de lidar com cliente foi classificada pelos técnicos como maior causadora de *stress*, enquanto que a dimensão de problemas familiares foi indicada como menor causadora de *stress*. No que se refere aos fatores de *burnout*, a dimensão Fadiga física foi classificada pelos técnicos como maior causadora de *burnout*, enquanto que a dimensão Exaustão emocional foi indicada como menor causadora.

Tabela 2. *Estatísticas Descritivas das Variáveis em Análise*

Nível Global <i>Stress</i>	<i>n</i> (%)		
Nenhum <i>stress</i>	1 (1.1)		
Pouco <i>stress</i>	5 (5.4)		
Moderado <i>stress</i>	32 (34.8)		
Bastante <i>stress</i>	43 (46.7)		
Elevado <i>stress</i>	11 (12.0)		
QSPS: Fatores <i>Stress</i>	<i>M</i> (<i>D.P.</i>)	Min.	Máx.
Lidar com clientes	2.60 (.75)	2.402	2.957
Excesso de trabalho	2.36 (.90)	2.141	2.543
Carreira e remuneração	2.30 (.94)	2.087	2.652
Relações profissionais	1.93 (.78)	1.750	2.087
Ações de formação	1.55 (.97)	1.424	1.783
Problemas familiares	1.50 (.92)	.815	2.043
EAC: Avaliação Cognitiva	<i>M</i> (<i>D.P.</i>)	Min.	Máx.
Importância	5.17 (.78)	5.011	5.250
Perceção da ameaça	2.40 (1.07)	2.043	2.772
Perceção do desafio	4.55 (.95)	4.228	5.087
Confronto	4.53 (.69)	4.478	4.620
Controlo	3.85 (.99)	3.696	4.033
MBSM: Níveis de <i>Burnout</i>	<i>M</i> (<i>D.P.</i>)	Min.	Máx.
Fadiga física	3.54 (1.40)	2.913	4.674
Fadiga cognitiva	2.96 (1.42)	2.772	3.152
Exaustão emocional	1.78 (1.01)	1.674	1.967

2. Correlações entre as Variáveis em Estudo

Neste caso, realizamos uma análise das correlações das variáveis em estudo, recorrendo-se, para o efeito, ao cálculo dos coeficientes de correlação de Pearson. Iniciamos a análise das correlações comparando os resultados das dimensões da escala QSPS com as dimensões da escala EAC.

A subescala Lidar com clientes apresentou uma correlação moderada e estatisticamente significativa ($r = 0.42$) com a subescala Percepção de ameaça da EAC. Este resultado poderá ser indicativo de que quanto maior a dificuldade dos técnicos em se relacionarem com as famílias maior a Percepção de ameaça. Relativamente à dimensão Excesso de trabalho, verificámos que esta apresentou uma correlação fraca, positiva e estatisticamente significativa com a dimensão Percepção de ameaça ($r = 0.29$), resultado este que nos indica que os técnicos que se percebem como tendo excesso de trabalho sentem uma maior Percepção de ameaça. Na subescala Carreira e remuneração, observamos uma correlação fraca, positiva e estatisticamente significativa ($r = 0.28$) com a Percepção de ameaça e uma correlação fraca, negativa e estatisticamente significativa com a Percepção do desafio ($r = - 0.36$). Estes resultados são indicativos de que uma pior percepção dos técnicos acerca da sua atividade profissional está relacionada com uma maior percepção de desafio inerente à atividade profissional. As Relações profissionais é a subescala que apresentou um maior número de correlações estatisticamente significativas com as subescalas da EAC. Assim, esta subescala apresentou uma correlação fraca, positiva e estatisticamente significativa com a Percepção de ameaça ($r = 0.33$), uma correlação fraca, negativa e estatisticamente significativa com a Percepção de desafio e com Percepção do controlo. A dimensão Ações de formação apresentou uma única correlação estatisticamente significativa. Esta correlação é negativa, fraca e estatisticamente significativa com a dimensão Potencial de confronto ($r = - 0.23$). Na dimensão Problemas familiares apresentou uma única correlação fraca, positiva e estatisticamente significativa com a dimensão da Percepção de ameaça ($r = 0.32$).

Posteriormente, analisamos as correlações das escalas do QSPS, com as dimensões da escala MBSM. A subescala Lidar com clientes apresentou uma correlação moderada e estatisticamente significativa ($r = 0.45$) com a subescala MBSM da dimensão da Fadiga física e uma correlação fraca, positiva e estatisticamente significativa com a dimensão Fadiga Cognitiva. Estes resultados poderão ser indicativos de que o aumento da dificuldade na forma como os profissionais lidam com os clientes está associado a um maior desgaste físico e cognitivo. Entre a dimensão Excesso de trabalho e a dimensão de Fadiga física verificamos a existência de uma correlação moderada, positiva e estatisticamente significativa entre ambas. O mesmo resultado verificou-se na relação entre Excesso

de trabalho e Fadiga cognitiva e Excesso de trabalho e Exaustão emocional. Analisando estes resultados podemos concluir que o excesso de trabalho está associado a uma maior percepção de cansaço físico, cognitivo e emocional. Na subescala Carreira e remuneração verificou-se correlações fracas, positivas e estatisticamente significativas com as dimensões Fadiga física, Fadiga cognitiva e Exaustão emocional. Por estes resultados verificamos que os profissionais que percebem dificuldades ao nível da evolução da carreira e menos compensados monetariamente revelam um maior cansaço físico, cognitivo e emocional. Na subescala Relações profissionais verificou-se correlações moderadas, positivas e estatisticamente significativas com as dimensões Fadiga física e Fadiga cognitiva e uma correlação fraca, positiva e estatisticamente significativa com a dimensão Exaustão emocional. A dimensão Ações de formação apresentou valores de correlação fracos, positivos e estatisticamente significativos com as dimensões Fadiga cognitiva e Exaustão emocional. Quanto à subescala Problemas familiares, esta apresentou valores de correlação moderados, positivos e estatisticamente significativos com a dimensão Fadiga física e Fadiga cognitiva. Estes resultados sugerem que os problemas familiares têm um impacto negativo na forma como os profissionais se sentem em termos físicos e cognitivos.

Em seguida, analisamos os valores de correlação entre as dimensões EAC e as dimensões da MBSM. Na subescala *Percepção da ameaça*, verificamos a existência de correlações moderadas, positivas e estatisticamente significativas com as dimensões Fadiga física e Fadiga cognitiva. A subescala *Percepção do desafio* apresentou correlações negativas, fracas e estatisticamente significativas com todas as dimensões da EAC, ou seja com a Fadiga física, Fadiga cognitiva e Exaustão emocional. Estes resultados indicaram que à medida que aumenta a percepção de desafio diminui a percepção de Fadiga física, Fadiga cognitiva e de Exaustão emocional. A subescala de Potencial de confronto apresentou valores de correlação negativos, fracos e estatisticamente significativas com as dimensões Fadiga física e Fadiga cognitiva. Na escala de MBSM, a dimensão da Fadiga física apresentou uma correlação positiva forte e estatisticamente significativa com a dimensão da Fadiga cognitiva, sugerindo que estes dois tipos de fadiga se encontram associados. Assim, à medida que aumenta a sensação de Fadiga física dos profissionais aumenta, também, a Fadiga cognitiva. Entre a Fadiga física e a Exaustão emocional encontramos uma correlação positiva, moderada e estatisticamente significativa. Relativamente à dimensão da Fadiga cognitiva verificamos que a mesma apresentou uma correlação moderada, positiva e estatisticamente significativa com a dimensão Exaustão emocional. Todos os resultados das correlações entre as variáveis estão apresentados na Tabela 3.

Tabela 3. *Correlações entre as Variáveis em Estudo*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.QSPS Lidar com clientes	1												
2.QSPS Excesso de trabalho	.688**	1											
3.QSPS Carreira e remuneração	.362**	.512**	1										
4.QSPS Relações profissionais	.485**	.469**	.319*	1									
5.QSPS Ações formação	.367**	.344*	.266	.424**	1								
6.QSPS Problemas familiares	.499**	.666**	.410**	.507**	.522**	1							
7.EAC Perceção ameaça	.422**	.293*	.283*	.333*	.055	.322*	1						
8.EAC Perceção desafio	.083	-.001	-.360**	-.226	-.142	-.082	-.235*	1					
9.EAC Potencial confronto	-.178	-.027	.017	-.174	-.230*	-.131	-.246*	.157	1				
10.EAC Perceção controlo	.049	.123	-.043	-.234*	-.064	-.020	-.250*	.454**	.360**	1			
11.MBSM Fadiga física	.458**	.535**	.330*	.478**	.173	.536**	.488**	-.270*	-.244*	-.016	1		
12.MBSM Fadiga cognitiva	.397**	.427**	.292*	.463**	.291*	.436**	.441**	-.307*	-.331*	-.204	.748**	1	
13.MBSM Exaustão emocional	.187	.209*	.218*	.363**	.207*	.204	.159	-.359**	-.149	-.184	.388**	.417**	1

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

3. Diferenças na Experiência de *Stress* e *Burnout* em Função da Avaliação Cognitiva

Nesta etapa do trabalho, tentamos analisar se existiriam diferenças na experiência de *stress* e *burnout* (variáveis dependentes) em função da Avaliação cognitiva primária e secundária (variável independentes). Foram construídos os seguintes grupos de comparação em função do valor da mediana da distribuição de resultados: menor e maior ameaça, menor e maior desafio, menor e maior confronto e menor e maior controle. Os testes de diferenças entre as variáveis descritas foram realizados utilizando análises multivariadas de variância (MANOVA). Na Tabela 4 estão detalhados os resultados obtidos.

No primeiro grupo de comparações, colocámos em análise a Percepção de ameaça relativamente às dimensões do *stress*, e verificamos que os resultados foram estatisticamente significativos (Wilks' $\lambda = .83$, $F(6, 85) = 2.89$, $p = .013$, $\eta^2 = .170$). Neste caso, o grupo com maior ameaça experienciou maior *stress* em cinco das dimensões avaliadas, exceto na dimensão Ações de formação.

No segundo grupo de comparações, colocámos em análise a Percepção de desafio relativamente às dimensões de *stress*, e verificamos que os resultados foram estatisticamente significativos (Wilks' $\lambda = .83$, $F(6, 85) = 2.88$, $p = .013$, $\eta^2 = .169$). Neste caso, o grupo com maior desafio experienciou maior *stress* nas dimensões Lidar com clientes e Excesso de trabalho. Por sua vez, maiores níveis de *stress* relativamente as dimensões Carreira e remuneração, Relações profissionais, Ações de formação e Problemas familiares corresponderam a uma percepção de menor desafio.

No terceiro grupo de comparações, colocámos em análise o Potencial de confronto e as dimensões de *stress* e verificamos que os resultados não foram estatisticamente significativos (Wilks' $\lambda = .92$, $F(6, 85) = 1.29$, $p = .271$, $\eta^2 = .083$). Porém, as análises univariadas mostram que os profissionais que percebem um menor confronto revelaram maior *stress* na dimensão Ações de formação.

No quarto grupo de comparações, colocámos em análise a Percepção de controle e as dimensões de *stress* e verificamos que os resultados demonstraram valores não significativos (Wilks' $\lambda = .91$, $F(6, 85) = 1.30$, $p = .267$, $\eta^2 = .084$).

Tabela 4. Diferenças na Experiência de Stress em Função da Avaliação Cognitiva

	Menor Ameaça	Maior Ameaça	<i>g.l.</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η^2	π
	<i>M(DP)(n)</i>	<i>M(DP)(n)</i>					
Stress							
Lidar com clientes	2.38 (.74) (40)	2.77 (.72) (52)	1,90	6.57	.012	.07	.72
Excesso de trabalho	2.09 (.88) (40)	2.57 (.86) (52)	1,90	6.71	.001	.07	.73
Carreira e remuneração	2.04 (.82) (40)	2.50 (.98) (52)	1,90	5.86	.017	.06	.67
Relações profissionais	1.64 (.80) (40)	2.17 (.69) (52)	1,90	11.53	.001	.11	.92
Ações de formação	1.48 (.97) (40)	1.62 (.98) (52)	1,90	.47	.495	.01	.10
Problemas familiares	1.21 (.85) (40)	1.73 (.92) (52)	1,90	7.86	.006	.08	.79
Menor Desafio							
	Menor Desafio	Maior Desafio	<i>g.l.</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η^2	π
	<i>M(DP)(n)</i>	<i>M(DP)(n)</i>					
Lidar com clientes	2.52 (.69) (42)	2.66 (.81) (50)	1,90	.74	.391	.01	.14
Excesso de trabalho	2.30 (.81) (42)	2.41 (.97) (50)	1,90	.39	.534	.00	.10
Carreira e remuneração	2.54 (.94) (42)	2.09 (.89) (50)	1,90	5.54	.021	.06	.64
Relações profissionais	2.07 (.75) (42)	1.82 (.81) (50)	1,90	2.21	.140	.02	.31
Ações de formação	1.73 (.90) (42)	1.41 (1.02) (50)	1,90	2.58	.112	.03	.36
Problemas familiares	1.56 (.88) (42)	1.46 (.96) (50)	1,90	.29	.591	.00	.08
Menor Confronto							
	Menor Confronto	Maior Confronto	<i>g.l.</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η^2	π
	<i>M(DP)(n)</i>	<i>M(DP)(n)</i>					
Lidar com clientes	2.70 (.77) (42)	2.51 (.74) (50)	1,90	1.50	.224	.02	.23
Excesso de trabalho	2.44 (.88) (42)	2.30 (.91) (50)	1,90	.60	.441	.01	.12
Carreira e remuneração	2.37 (.97) (42)	2.24 (.91) (50)	1,90	.41	.522	.01	.10
Relações profissionais	2.07 (.83) (42)	1.82 (.73) (50)	1,90	2.38	.126	.03	.33
Ações de formação	1.85 (.92) (42)	1.31 (.95) (50)	1,90	7.64	.007	.08	.78
Problemas familiares	1.64 (.80) (42)	1.39 (1.01) (50)	1,90	1.65	.203	.02	.25
Menor Controle							
	Menor Controle	Maior Controle	<i>g.l.</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η^2	π
	<i>M(DP)(n)</i>	<i>M(DP)(n)</i>					
Lidar com clientes	2.63 (.82) (55)	2.55 (.65) (37)	1,90	.21	.650	.00	.07
Excesso de trabalho	2.34 (.88) (55)	2.39 (.93) (37)	1,90	.07	.791	.00	.06
Carreira e remuneração	2.23 (.99) (55)	2.25 (.86) (37)	1,90	.13	.716	.00	.07
Relações profissionais	2.05 (.74) (55)	1.77 (.83) (37)	1,90	2.87	.094	.03	.39
Ações de formação	1.56 (.95) (55)	1.55 (1.01) (37)	1,90	.00	.969	.00	.05
Problemas familiares	1.60 (.94) (55)	1.36 (.89) (37)	1,90	1.53	.219	.02	.23

De seguida, analisamos as diferenças na experiência de *burnout* em função dos processos de Avaliação cognitiva (ver Tabela 5).

No primeiro grupo de comparações, colocámos em análise a Perceção de ameaça e as dimensões de *burnout*, tendo os resultados demonstrado valores estatisticamente significativos (Wilks' $\lambda = .77$, $F(3, 88) = 9.02$, $p = .000$, $\eta^2 = .235$). Os profissionais que perceberam a sua atividade como mais ameaçadora experienciaram maiores níveis de *burnout* em todas as dimensões do questionário.

No segundo grupo de comparações, examinámos as diferenças em função da perceção de desafio nas dimensões de *burnout*. Embora o teste multivariado não tenha revelado diferenças

estatisticamente significativas (Wilks' $\lambda = .93$, $F(3, 88) = 2.24$, $p = .089$, $\eta^2 = .071$), verificou-se pelos testes univariados que os profissionais com menor percepção de desafio demonstraram maior Exaustão emocional.

No terceiro grupo de comparações, colocamos em análise o Potencial de confronto e o *burnout*, verificando-se que os resultados não foram estatisticamente significativos (Wilks' $\lambda = .92$, $F(3, 88) = 2.35$, $p = .078$, $\eta^2 = .074$). No entanto, verificou-se pelos testes univariados que os profissionais com menor percepção de confronto demonstraram maior Fadiga cognitiva.

No quarto grupo de comparações, colocamos em análise a Percepção de controle e o *burnout* e verificamos que os resultados não foram estatisticamente significativos (Wilks' $\lambda = .99$, $F(3, 88) = .237$, $p = .871$, $\eta^2 = .008$).

Tabela 5. *Diferenças na Experiência de Burnout em Função da Avaliação Cognitiva*

	Menor Ameaça	Maior Ameaça					
	<i>M(DP)(n)</i>	<i>M(DP)(n)</i>	<i>g.l.</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η^2	π
Burnout							
Fadiga física	2.79 (1.10) (40)	4.11 (1.35) (52)	1, 90	25.35	.000	.22	1
Fadiga cognitiva	2.26 (.99) (40)	3.49 (1.47) (52)	1, 90	20.73	.000	.19	1
Exaustão emocional	1.53 (1.06) (40)	1.97 (.94) (52)	1, 90	4.47	.037	.05	.55
	Menor Desafio	Maior Desafio					
	<i>M(DP)(n)</i>	<i>M(DP)(n)</i>	<i>g.l.</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η^2	π
Fadiga física	3.76 (1.52) (42)	3.35 (1.28) (50)	1, 90	1.99	.162	.02	.29
Fadiga cognitiva	3.22 (1.50) (42)	2.73 (1.33) (50)	1, 90	2.79	.098	.03	.38
Exaustão emocional	2.06 (1.01) (42)	1.55 (.96) (50)	1, 90	6.32	.014	.07	.70
	Menor Confronto	Maior Confronto					
	<i>M(DP)(n)</i>	<i>M(DP)(n)</i>	<i>g.l.</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η^2	π
Fadiga física	3.82 (1.39) (42)	3.30 (1.38) (50)	1,90	3.32	.072	.04	.44
Fadiga cognitiva	3.37 (1.43) (42)	2.61 (1.32) (50)	1,90	7.04	.009	.07	.75
Exaustão emocional	1.94 (.94) (42)	1.65 (1.06) (50)	1,90	1.81	.182	.02	.27
	Menor Controle	Maior Controle					
	<i>M(DP)(n)</i>	<i>M(DP)(n)</i>	<i>g.l.</i>	<i>F</i>	<i>p</i>	η^2	π
Fadiga física	3.62 (1.50) (55)	3.41 (1.27) (37)	1.90	.48	.492	.01	.11
Fadiga cognitiva	3.05 (1.44) (55)	2.82 (1.40) (37)	1.90	.60	.440	.01	.12
Exaustão emocional	1.84 (.97) (55)	1.70 (1.07) (37)	1.90	.38	.537	.00	.09

4. Regressões Lineares

Nesta última etapa do estudo, procuramos entender as variáveis que podem ajudar a explicar a experiência do *burnout* nas suas diferentes dimensões, Fadiga física, Fadiga cognitiva e Exaustão emocional. Antes de realizarmos as análises de regressão, verificamos que todos os participantes tinham atribuído importância à atividade profissional (subescala de percepção de importância da EAC), considerando as indicações de Gomes et al. (2013). De seguida, procedemos à realização de uma regressão linear múltipla hierárquica (método *enter*) em três blocos. No bloco 1, foi inserido o estado civil, como variável independente. No bloco 2, introduzimos como variáveis independentes as dimensões *stress* (QSPS) – Lidar com os clientes; Excesso de trabalho; Carreira e remuneração; Relações profissionais; Ações de formação e Problemas familiares. Por fim, no bloco 3 introduzimos como variáveis independentes as dimensões da Avaliação cognitiva (EAC): Avaliação cognitiva primária (ameaça e desafio) e Avaliação cognitiva secundária (confronto e controlo). Da análise dos pressupostos inerente à realização desta análise estatística, verificou-se a necessidade de retirar um *outlier*.

Analisando os resultados da regressão para a dimensão Exaustão emocional, verificamos que os três blocos se revelaram estatisticamente significativos. No bloco 1 ($F(1, 75) = 7.97, p = .006$) o estado civil demonstrou ser um preditor estatisticamente significativo ($R^2 = .31, p = .006$) da Exaustão emocional, explicando 8% da variância, sendo os solteiros, por comparação aos casados a evidenciar mais problemas de Exaustão emocional. No bloco 2 ($F(7, 69) = 2.65, p = .017$) o estado civil continuou a ser um preditor estatisticamente significativo ($R^2 = .27, p = .019$). Das novas variáveis introduzidas verificamos que a maior percepção de *stress* relacionado com as Relações Profissionais foi também um preditor estatisticamente significativo ($R^2 = .30, p = .033$). Estes dois preditores explicam 13% da variância na Exaustão emocional. Por fim, no bloco 3 ($F(11, 65) = 4.24, p = .000$) o estado civil continuou a ser preditor estatisticamente significativo ($R^2 = .31, p = .003$) e as Relações Profissionais deixaram de ser predictoras. Das novas variáveis introduzidas verificamos que a maior Percepção do Desafio foi um preditor estatisticamente significativo ($R^2 = .46, p = .000$). Estes preditores explicaram 32% da variância na Exaustão emocional.

Tabela 6. *Burnout: Exaustão Emocional*

	<i>R</i> (<i>R</i> ² Aj.)	ΔR^2	ΔF	<i>F</i> _{gl}	<i>R</i> ²	<i>R</i> ² IC 95%	<i>T</i>	<i>IT</i>	<i>VIF</i>
Bloco 1: Variável pessoal	.10 (.08)	.10	7.97**	7.97** (1,75)					
Estado civil					-.31	-.94, -.16	-2.82**	1	1
Bloco 2: Variável pessoal e Stress	.21 (.13)	.12	1.69	2.65* (7,69)					
Estado civil					-.27	-.88, -.08	-2.40*	.90	1.11
Lidar com os clientes					-.05	-.44, .31	-.32	.46	2.17
Excesso de trabalho					-.05	-.42, .33	-.26	.36	2.77
Carreira e remuneração					.13	-.12, .36	1.02	.71	1.40
Relações profissionais					.30	.03, .62	2.17*	.60	1.66
Ações de formação					-.02	-.25, .21	-.17	.70	1.43
Problemas familiares					.07	-.25, .38	.42	.45	2.20
Bloco 3: Variável pessoal, Stress e avaliação cognitiva	.42 (.32)	.21	5.75**	4.24*** (11,65)					
Estado civil					-.31	-.91, -.19	-3.06**	.88	1.13
Lidar com os clientes					.09	-.27, .49	.56	.37	2.71
Excesso de trabalho					.03	-.30, .37	.20	.35	2.85
Carreira e remuneração					-.06	-.29, .17	-.50	-.59	1.69
Relações profissionais					.11	-.17, .40	.84	.51	1.94
Ações de formação					-.09	-.29, .14	-.72	.62	1.63
Problemas familiares					.09	-.20, .37	.61	.44	2.26
Ameaça					.01	-.18, .20	.11	.68	1.48
Desafio					-.46	-.65, -.20	-3.81***	.62	1.63
Confronto					-.12	-.42, .12	-1.08	.78	1.29
Controlo					-.05	-.25, .17	-.42	.66	1.51

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

De seguida, analisamos os resultados obtidos na regressão linear para a dimensão Fadiga física. Neste caso, não consideramos o estado civil pois não apresentou uma correlação estatisticamente significativa com a Fadiga física. Assim, a análise de regressão foi feita em dois blocos, que se revelaram estatisticamente significativos. No bloco 1 ($F(6, 85) = 10.25$ $p = .000$) inserimos as dimensões do QSPS e verificamos que a maior perceção de *stress* relacionada com as Relações Profissionais ($R^2 = .25$, $p = .016$), Ações de formação ($R^2 = -.22$, $p = .030$) e Problemas Familiares ($R^2 = .34$, $p = .008$) foram preditores estatisticamente significativos da dimensão Fadiga física. Estes preditores explicaram 38% da variância na Fadiga física. No bloco 2 ($F(10, 81) = 10.44$, $p = .000$) as dimensões do QSPS inseridas no bloco anterior continuaram a ser preditoras estatisticamente significativas. Analisando o impacto das dimensões da Avaliação cognitiva, verificamos que a maior Perceção de ameaça ($R^2 = .22$, $p = .020$), a menor Perceção de desafio ($R^2 = -.30$, $p = .002$), o menor Potencial de confronto ($R^2 = -.19$ $p = .024$) e a maior Perceção de controlo ($R^2 = .25$, $p = .009$) foram preditores estatisticamente significativos da dimensão Fadiga física. Estes preditores explicaram 51% da variância na Fadiga física.

Tabela 7. *Burnout: Fadiga Física*

	<i>R</i> (<i>R</i> _{Aj.})	ΔR^2	ΔF	<i>F</i> _{gl}	<i>R</i> ²	<i>R</i> ²	IC 95%	<i>t</i>	<i>IT</i>	<i>VIF</i>
Bloco 1: Stress	.42 (.38)	.42	10.25***	10.25*** (6,85)						
Lidar com os clientes					.12	-.22, .66	1.01	.48	2.07	
Excesso de trabalho					.16	-.18, .69	1.17	.35	2.87	
Carreira e remuneração					.04	-.23, .35	.44	.72	1.38	
Relações profissionais					.25	.09, .82	2.45*	.64	1.55	
Ações de formação					-.22	-.61, -.03	-2.21*	.68	1.48	
Problemas familiares					.34	.14, .89	2.71**	.44	2.27	
Bloco 2: Stress e avaliação cognitiva	.56 (.51)	.14	6.64***	10.44*** (10,81)						
Lidar com os clientes					.06	-.33, .54	.49	.39	2.55	
Excesso de trabalho					.23	-.04, .76	1.79	.33	3.05	
Carreira e remuneração					-.09	-.42, .16	-.91	.58	1.71	
Relações profissionais					.20	.02, .71	2.09*	.57	1.75	
Ações de formação					-.22	-.60, -.05	-2.36*	.60	1.66	
Problemas familiares					.29	.10, .78	2.56**	.42	2.37	
Ameaça					.22	.05, .52	2.37*	.64	1.56	
Desafio					-.30	-.72, -.16	-3.15**	.60	1.67	
Confronto					-.19	-.73, -.05	-2.30*	.77	1.30	
Controlo					.25	.09, .60	2.69*	.64	1.56	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Por último, na regressão linear para a dimensão Fadiga cognitiva voltamos a não considerar o estado civil pois não assumiu uma correlação estatisticamente significativa com a Fadiga cognitiva. Portanto, a análise de regressão foi feita em dois blocos, que se revelaram estatisticamente significativos. No bloco 1 ($F(6, 85) = 5.85$ $p = .000$), inserimos as dimensões do QSPS e verificamos que a maior percepção de *stress* relacionada com as Relações Profissionais ($R^2 = .27$, $p = .021$) foi um preditor estatisticamente significativo, explicando 24% da variância na Fadiga cognitiva. No bloco 2 ($F(10, 81) = 6.06$, $p = .000$) observamos o impacto das dimensões da avaliação cognitiva, verificamos que a menor Percepção de desafio ($R^2 = -.22$, $p = .048$), e o menor Potencial de confronto ($R^2 = -.20$ $p = .039$) foram preditores estatisticamente significativos da dimensão Fadiga cognitiva. Estes preditores explicaram 36% da variância na Fadiga cognitiva.

Tabela 8. *Burnout: Fadiga Cognitiva*

	<i>R</i> (<i>R</i> _{Aj.})	ΔR^2	ΔF	<i>F</i> _{gl}	<i>R</i> ²	<i>R</i> ²	IC 95%	<i>t</i>	<i>IT</i>	<i>VIF</i>
Bloco 1: Stress	.29 (.24)	.29	5.85***	5.85*** (6,85)						
Lidar com os clientes					.10	-.31	.67	.73	.48	2.07
Excesso de trabalho					.10	-.33	.64	.64	.35	2.87
Carreira e remuneração					.05	-.24	.40	.49	.72	1.38
Relações profissionais					.27	.08	.89	2.35*	.64	1.55
Ações de formação					.01	-.31	.34	.10	.68	1.48
Problemas familiares					.16	-.18	.67	1.16	.44	2.27
Bloco 2: Stress e avaliação cognitiva	.43 (.36)	.14	4.81**	6.06*** (10,81)						
Lidar com os clientes					.03	-.45	.55	.20	.39	2.55
Excesso de trabalho					.22	-.11	.82	1.52	.33	3.05
Carreira e remuneração					-.06	-.42	.24	-.54	.58	1.71
Relações profissionais					.16	-.11	.70	1.47	.57	1.75
Ações de formação					.01	-.30	.33	.11	.60	1.66
Problemas familiares					.10	-.24	.55	.79	.42	2.37
Ameaça					.20	-.01	.54	1.91	.64	1.56
Desafio					-.22	-.65	-.00	-2.00*	.60	1.67
Confronto					-.20	-.80	-.02	-2.10*	.77	1.30
Controlo					.03	-.26	.34	.26	.64	1.56

p* < .05; *p* < .01; ****p* < .001

Capítulo IV - Discussão

O *stress* e o *burnout* são, atualmente, um problema psicossocial devido à magnitude das suas consequências individuais e organizacionais (Rodrigues & Madeira, 2009). Para além disso, é importante não confundir estes dois conceitos. Assim, o *burnout* é uma resposta ao *stress* crónico que afeta o desempenho do trabalhador e todo o seu contexto de vida e de trabalho. Neste sentido, enquanto o *stress* se refere potencialmente a um processo de adaptação temporário, o *burnout* está relacionado com uma quebra na adaptação, acompanhado com um mau funcionamento crónico (Pinto, 2008). Neste sentido, para uma melhor distinção entre estes dois conceitos é importante considerar o fator tempo, ou seja, o *stress* profissional prolongado conduz ao *burnout* (Pacheco, 2007). Por outro lado, é importante ponderar o potencial impacto produzido pelos processos de avaliação cognitiva, pois podem diminuir os efeitos negativos do *stress* (quando a atividade profissional é avaliada positivamente) ou exacerbar estes efeitos (quando a atividade profissional é avaliada negativamente) podendo, no final, conduzir ao fenómeno do *burnout*. Considerando que o contexto laboral dos técnicos sociais é exigente e com tarefas complexas, estes técnicos estão expostos a um conjunto de riscos capazes de produzir situações geradoras de *burnout*. De facto, este grupo de profissionais corre o risco de desenvolver *burnout* porque experimentam o sofrimento psicológico das pessoas que atendem e que são emocionalmente exaustivas (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009). Assim, o grande objetivo deste estudo consiste em estudar e analisar os fatores de *stress* e relação com o *burnout* nos Técnicos Sociais das Casas de Acolhimento Residencial, tendo também em atenção os processos de avaliação cognitiva. Tendo em consideração a literatura científica e as investigações já realizadas e os objetivos específicos formulados, iremos analisar e discutir os resultados obtidos.

Analisando as estatísticas descritivas das variáveis em análise, e começando pelo nível global de *stress*, pudemos verificar que 34.8% dos técnicos sociais referiram um índice moderado de *stress* associado à sua profissão e mais de 58% da amostra considerou que sentia bastante *stress* ou um elevado *stress*, o que vai ao encontro de outros estudos realizados em Portugal, seja com Psicólogos (Cruz et al., 2000), seja com Professores (Cruz & Freitas, 1988; Cruz & Mesquita, 1988; A. R. Gomes, Silva, Mourisco, Mota, & Montenegro, 2006; Pinto, 2000). No que se refere aos fatores de *stress* do QSPS, as dimensões de Lidar com os clientes, Excesso de trabalho e Carreira e remuneração são as áreas que os profissionais assinalam como maiores fontes de *stress*. Nas investigações de A. R. Gomes (2014b), A. R. Gomes, Cruz e Cabanelas (2009) e Paris e Omar (2008) com profissionais de saúde, também a dimensão de *stress* Lidar com os clientes representava a maior fonte de pressão

profissional. No caso dos profissionais de saúde, os resultados correspondem aos obtidos com os Técnicos Sociais (Machado, 2013; Narayanan, Menon, & Spector, 1999; Paris & Omar, 2008). No nosso caso, uma das possíveis explicações para estes resultados prende-se com a natureza do trabalho prestado pelos técnicos sociais; de facto, este trabalhador social vê-se confrontado com famílias com problemáticas diversas e, em alguns casos, famílias em situação de risco elevado. Desta forma, as exigências profissionais inerentes ao atendimento destas famílias poderão ter implicações nos trabalhadores e, em muitos casos, implicar o aumento da carga horária de trabalho. Por exemplo, numa situação de acolhimento, o técnico terá de acompanhar a rotina de integração da criança na instituição, desde a sua chegada, à integração da criança no grupo de crianças que já se encontram acolhidas, aos momentos de refeição e higiene e à hora de deitar (Manual de Boas Práticas, 2003). Assim, o profissional poderá ver-se obrigado a trabalhar mais horas. Em consequência, os profissionais poderão sentir que a remuneração não acompanha o esforço profissional que despendem.

No que diz respeito aos níveis de *burnout* e numa análise parcial das suas três dimensões, a dimensão de Fadiga física foi a mais prevalente, seguindo-se a Fadiga cognitiva e a Exaustão emocional. Considerando estes resultados, podemos constatar que os participantes neste estudo sentem-se, sobretudo, desgastados a nível físico e cognitivo. Estes valores estão em consonância com os resultados obtidos por Vaz (2013), num estudo com prestadores de cuidados em lares da terceira idade, tendo verificado que a Exaustão emocional é a dimensão do *burnout* que apresenta um nível mais baixo comparativamente às dimensões Fadiga física e Fadiga cognitiva. Também a investigação de Lee e Wang (2002) com profissionais prestadores de cuidados gerais de saúde apresentou resultados que vão ao encontro dos que obtivemos junto dos Técnicos Sociais.

Considerando que o *burnout* corresponde a um esgotamento progressivo dos recursos energéticos do indivíduo (Shirom & Melamed, 2006), e que estes se encontram relacionados entre si, os elevados níveis de Fadiga física poderão desencadear a diminuição de energia cognitiva e emocional (Santos, Freitas, Branco, Gonçalves, França, & Beja, 2012). Este aspeto é também evidente no estudo correlacional desta investigação em que Fadiga física e a Fadiga cognitiva, apresentaram o valor correlacional mais elevado. Desta forma, é importante não desvalorizar os resultados aqui obtidos pois, no futuro, os níveis de fadiga destes profissionais poderão ser mais elevados nas diferentes dimensões. É possível que estes técnicos revelam maior cansaço físico devido ao trabalho burocrático e às tarefas do dia-a-dia que o trabalho exige, nomeadamente a necessidade de efetuarem deslocações para visitas domiciliárias, reuniões com gestores de processo externos, diligências, acompanhamento escolar e acompanhamento das famílias. Adicionalmente, estes profissionais veem-se, muitas vezes,

a desempenhar o seu trabalho de forma solitária, ou seja, nem sempre o contacto com os seus colegas de trabalho é frequente. Para além desta condicionante, a necessidade de reunir com os diversos intervenientes do processo é maior do que as oportunidades que têm para se encontrarem e a frequência com que o podem fazer. Todos estes aspetos implicam uma gestão de tempo (e de *stress*) que, por vezes, é influenciada por diversos fatores externos e incontroláveis a estes profissionais. Assim, é possível que estes profissionais experienciam maiores níveis de Fadiga cognitiva em simultâneo com a Fadiga física. Por último, e considerando a visão de Shirom e Melamed (2006), os níveis mais elevados de Fadiga física e cognitiva poderão provocar um aumento da Exaustão emocional.

Em suma, considerando os resultados do *stress* e do *burnout*, podemos constatar que os participantes neste estudo apresentam elevados níveis de *stress* e níveis moderados de *burnout*. Como já foi referido, e partindo do conhecimento relativo à realidade de trabalho dos Técnicos Sociais das casas de acolhimento residencial, estes valores não nos surpreenderam. Facilmente estes técnicos veem-se envolvidos em processos de acolhimento desafiantes e imprevisíveis (famílias com problemáticas diversas, famílias com características diferentes), que exigem uma grande recolha de informações junto de diferentes intervenientes, que implicam a necessidade de reunir com diferentes profissionais e que é isento de uma rotina fixa de trabalho (como por exemplo os horários inconstantes; os procedimentos inerentes ao acolhimento de uma criança).

Relativamente ao estudo das diferenças de *stress* e de *burnout* em função da Avaliação cognitiva, os resultados indicam que os profissionais que perceberam o seu trabalho como mais ameaçador, menos desafiante, com menor potencial de confronto e com menor sentimento de controle experienciaram, de um modo geral, maiores níveis de *stress* laboral. Assim, estes resultados são indicativos da influência da Avaliação cognitiva nos níveis de *stress*, ou seja, quando os profissionais sentem a sua ocupação como sendo mais estimulante e entusiasmante os níveis de *stress* nas dimensões Lidar com clientes e Excesso de trabalho são mais elevados. Por outro lado, se interpretarem a sua atividade profissional como menos estimulante, os níveis de *stress* sobem nas dimensões Carreira e remuneração, Relações profissionais, Ações de formação e Problemas familiares. Os nossos resultados são congruentes com o estudo de Machado (2013) com profissionais de saúde. Neste estudo, os resultados sugerem que os profissionais que avaliaram a sua profissão como mais ameaçadora, menos desafiante e que assumiram menor Potencial de confronto foram os que experienciaram, de um modo geral, mais *stress*, *burnout* e menor comprometimento com o trabalho. Os mesmos resultados foram encontrados com profissionais da Aviação Civil, onde os

profissionais que avaliaram a sua atividade como mais ameaçadora, menos desafiadora e com menor percepção de controle experienciaram maiores níveis de *stress* e *burnout* (Baganha et al., 2016). Este impacto da Avaliação cognitiva no *stress* e no *burnout* também foi encontrado na investigação de Gomes, Faria e Gonçalves (2012) com Professores Universitários. No que se refere aos resultados comparativos da Avaliação cognitiva e *burnout*, os profissionais que percebem a sua atividade laboral como mais ameaçadora experienciam maiores níveis de *burnout*. Além deste aspeto, conseguimos perceber que os profissionais com menor Percepção de desafio demonstraram uma maior Exaustão emocional e os profissionais com uma menor Percepção de confronto demonstraram maior Fadiga Cognitiva. Estes resultados sugerem que quando os profissionais percebem a sua atividade profissional como mais perturbadora e negativa do ponto de vista pessoal, menos estimulante e entusiasmante e sobre a qual possuem menor poder de decisão, sentem maiores níveis de *burnout*.

Por fim, procurámos perceber quais as variáveis preditoras das dimensões do *burnout*. Começando pela Exaustão emocional, verificámos que a variável estado civil prediz 8% desta dimensão do *burnout*. Pela análise dos dados, os profissionais solteiros sentiram-se emocionalmente mais exaustos. A influência do estado civil na experiência de *burnout* não se traduz em resultados consensuais nos diferentes estudos. Por exemplo, HahnMary e Carlotto (2008) com profissionais que exerciam funções junto de vítimas de diferentes formas de violência (ex: violência doméstica, proteção do maltrato e abuso infantis) obtiveram um resultado divergente daquela que obtivemos no nosso estudo. Estes autores concluíram que profissionais casados apresentavam maiores níveis de *burnout*. O mesmo resultado foi encontrado por Cardoso (2016) numa amostra com técnicos que desempenhavam funções na CPCJ. Por outro lado, Maslach e colaboradores (1985, 2001), Gil-Monte (2003), Bauer *et al.* (2005) e Guevara, Henao e Herrera (2004) verificaram nas suas investigações que os profissionais solteiros e divorciados tendem a experimentar maiores níveis de *burnout*, sobretudo exaustão emocional. No fundo, o facto de terem um/a cônjuge com quem possam partilhar ou fazer atividades em conjunto, leva a que os profissionais desta amostra se sintam menos exaustos emocionalmente. Muitas vezes, a companhia de alguém ajuda a que a pessoa se envolva mais em atividades de lazer que ajudam a desfocar a atenção dos problemas existentes no local de trabalho. Provavelmente, uma pessoa sozinha não se sentirá tão motivada para praticar exercício físico, ir ao cinema, entre outras atividades que a ajudem a criar outros interesses para além do mundo laboral. Ainda na explicação da Exaustão emocional, após a introdução das variáveis relativas à avaliação do *stress*, verificamos que há um aumento explicativo da Exaustão emocional devido ao *stress* relacionado com as relações profissionais. Este resultado vai ao encontro do que é sugerido na literatura, que

afirma que o *burnout* é o resultado da existência de um *stress* crónico. Por fim, no terceiro bloco consideramos as variáveis da Avaliação cognitiva, verificando-se que este conjunto de variáveis explicou 32% da Exaustão emocional, sendo de destacar o facto da menor perceção de desafio ser preditora da Exaustão emocional. Estes resultados parecem indicar que a Exaustão emocional é o resultado da interação de diferentes aspetos, ou seja, a Exaustão emocional resulta da interação entre características pessoais, inerentes à personalidade da pessoa e à sua forma pessoal de lidar com os desafios impostos pela atividade profissional e pelos aspetos relacionados com o exercício da tarefa laboral.

Para a Fadiga física, verificamos que os resultados seguem a tendência do que foi analisado na Exaustão emocional. Assim, enquanto no primeiro bloco, onde constavam apenas as dimensões do QSPS, a variação da Fadiga física foi de 38%, sendo explicada pelas dimensões de maior *stress* nas Relações profissionais e Problemas familiares e menor *stress* nas Ações de formação. A introdução das variáveis da EAC contribuíram para que a variação da Fadiga física explicada aumentasse para 51%; neste caso, todas as dimensões da EAC foram significativas, sendo a maior ameaça em conjugação com o menor desafio, confronto e controle preditores desta faceta do *burnout*.

Quanto a Fadiga cognitiva as dimensões de *stress* foram introduzidas no primeiro bloco de entrada, explicando 24% da variância associada a esta característica do *burnout*; curiosamente, tal como exaustão emocional, o maior *stress* associado às relações profissionais voltou a ser um preditor significativo. No segundo bloco, foram introduzidas as dimensões da Avaliação cognitiva, passando o modelo a predizer 36% da variância Fadiga cognitiva, verificando-se que a menor perceção de desafio e de confronto explicaram esta faceta do *burnout*.

Existem investigações que confirmam os resultados encontrados neste estudo. Assim, num estudo com profissionais de saúde, Gonçalves, Fontes, Simões e Gomes (2019) verificaram que a Fadiga física, a Fadiga cognitiva e a Exaustão emocional são dimensões preditas pelas dimensões do *stress*. Os resultados deste estudo mostraram que à medida que os níveis de *stress* aumentam, aumenta, também, a perceção de Fadiga física, Fadiga cognitiva e Exaustão emocional. Num outro estudo com profissionais da Aviação Civil, os resultados obtidos mostraram o valor preditivo do *stress* nas dimensões e da Avaliação cognitiva nas dimensões do *burnout* (Baganha et al., 2016). Anteriormente, já outros estudos demonstraram o valor preditivo do *stress* ocupacional nas respostas ao trabalho (Esteves & Gomes, 2013; Gomes & Teixeira, 2013) bem como a importância do modo como os profissionais avaliam o seu trabalho (Lazarus, 1991, 1999).

Conclusão e limitações do estudo

O *stress* ocupacional e o *burnouts* são observados como um problema psicossocial, preocupando a comunidade científica e as entidades empregadores, devido à severidade das suas consequências individuais e organizacionais (Silva, Queirós, & Rodrigues, 2009, citado por Miranda, 2011). Neste sentido, é importante desenvolver produção científica que nos permita estudar o *stress* e *burnout* em diferentes categorias profissionais para que, posteriormente, se possam pensar em medidas ou intervenções capazes de promover o bem-estar e a saúde dos profissionais.

Os Técnicos Sociais das Casas de Acolhimento são uma população pouco estudada no que respeita ao *stress* ocupacional e ao *burnout*, daí a relevância deste estudo. Para além disso, é um grupo de profissionais que merece a atenção dos investigadores uma vez que são responsáveis pela intervenção junto de crianças, jovens e famílias em situação de elevado risco psicossocial e que necessitam de uma intervenção especializada. Os nossos resultados mostram que estes profissionais parecem evidenciar níveis elevados de *stress*. Relativamente ao *burnout*, os resultados indicam que estes profissionais sentem maiores níveis de Fadiga física e de Fadiga cognitiva. Os processos de Avaliação cognitiva parecem influenciar a forma como estes profissionais lidam com as exigências das suas atividades profissionais. Neste sentido, é importante contemplar nas investigações o estudo dos processos cognitivos envolvidos na perceção das exigências de trabalho. No que respeita ao estudo dos preditores das experiências de *burnout*, verificamos que os resultados vão ao encontro do que é apontado na literatura. Assim, verificamos que o estado civil, os níveis de *stress* e os processos de Avaliação cognitiva explicam a Exaustão emocional, a Fadiga Física e a Fadiga cognitiva sentida pelos profissionais desta amostra.

Como qualquer estudo de investigação, este também apresenta algumas limitações que serão importantes considerar no desenvolvimento de projetos futuros. Começamos por destacar a pouca adesão por parte das instituições de acolhimento residencial, nomeadamente a ausência de respostas favoráveis por parte das equipas diretivas. Este aspeto acabou por condicionar o número de participantes no estudo. Assim, o tamanho da amostra acabou por dificultar a análise de diferenças entre os grupos, tornando-se relevante alargar o estudo para outras instituições. Por outro lado, a ausência de dados relativamente a estas dimensões junto dos profissionais ligados à área social, em especial às equipas técnicas das casas de acolhimento residencial condicionou as interpretações feitas aos dados recolhidos. Assim, as nossas comparações foram maioritariamente feitas com os estudos realizados com outros grupos profissionais, nomeadamente profissionais ligados à área da saúde.

Relativamente a estudos futuros consideramos que seria importante alargar a amostra, tentando torna-la mais equilibrada no sentido de pudermos considerar outras variáveis sociodemográficas, nomeadamente o género, os anos de serviços e o nível de formação académica. Por fim, de forma a captar melhor as alterações dinâmicas e contínuas na relação entre o indivíduo e o contexto da situação geradora de *stress* seria importante considerar a realização de um estudo longitudinal contemplando diferentes momentos de avaliação.

Referências

- Afonso, J. M. P. (2010). *Stress ocupacional na função pública: Um estudo comparativo entre colaboradores de uma autarquia local*. Dissertação de Mestrado não publicada. Universidade do Minho, Braga.
- Afonso, J. M. P., & Gomes, A. R. (2009). Stress ocupacional em profissionais de segurança pública: um estudo com militares da Guarda Nacional Republicana. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 22(2), 294–303. doi: 10.1590/S0102-79722009000200017.
- Alberto, I. M. (2002). “Como pássaros em gaiolas”? Reflexões em torno da institucionalização de menores em risco. In C. Machado & R. A. Abrunhosa (Coords.), *Violência e vítimas de crimes* (Vol. 2, pp. 223-244). Coimbra: Quarteto Editora.
- Alonso, F. G. (2014). *Síndrome de Burnout: manual de medidas preventivas e identificativas para aplicação pelo engenheiro de segurança do trabalho*. Obtenção do título de Especialista no Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Segurança do Trabalho. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba. Retirada de http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/3546/1/CT_CEEEST_XXVIII_2014_10.pdf.
- Alvarez, C., Blanco, Y., Aguado, M., Ruíz, A., Cabaco, A., Sánchez, T. Alonso, J., & Bernabe, J. (1993). Revisión teórica del burnout o desgaste profesional en trabajadores de la docência. *Revista Crítica das Ciências Sociais e Humanas*, 2, 47-65.
- Armon, G., Shirom, A., & Melamed, S. (2012). The Big Five personality factors as predictors of changes across time in burnout and its facets. *Journal of Personality*, 80(2), 403-427. doi: 10.1111/j.1467-6494.2011.00731.x.
- Baganha, C., Gomes, A. R., & Esteves, A. (2016). Stress ocupacional, avaliação cognitiva, burnout e comprometimento laboral na aviação civil. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 17(2), 265-281. doi: doi.org/10.15309/16psd170212.
- Barreto, D. (2008). *Implicações do Trabalho por Turnos na Saúde e na Vida Social e Familiar dos Trabalhadores de Turnos Industriais*. Monografia de Licenciatura. Universidade Fernando Pessoa, Ponte de Lima. Retirada de <https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/888/2/Monografia%20final.pdf>.
- Bauer, J., Stamm, A., Virnich, K., Wissing, K., Müller, U., Wirsching, M., & Schaarschmidt, U. (2005). Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms

- among teachers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 79(3), 199–204. doi:10.1007/s00420-005-0050-y.
- Beehr, T. A. (1995). *Psychological stress in the workplace*. London: Routledge.
- Behson, S. J. (2002). Coping with family-to-work conflict: The role of informal work accommodations to family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(4), 324-341. doi: 10.1037/1076-8998.7.4.324.
- Benevides-Pereira, A. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bentler, P. M. (2007). On tests and indices for evaluating structural models. *Personality and Individual Differences*, 42(5), 825-829. doi:10.1016/j.paid.2006.09.024.
- Bicho, L. M. D., & Pereira, S. R. (2007). *Stress ocupacional*. Coimbra: Instituto Politécnico de Coimbra. Retirado de https://www.academia.edu/6372105/STRESS_OCUPACIONAL_LEANDRO_MANUEL_DIAS_BICHO_SUSETE_RODRIGUES_PEREIRA.
- Boyas, J. F., Wind, L. H., & Ruiz, E. (2013). Organizational tenure among child welfare workers, burnout, stress, and intent to leave: does employment based social capital make a difference? *Children & Youth Services Review*, 35(10), 1657-1669. doi: 10.1016/j.childyouth.2013.07.008.
- Bravo, A., & Del Valle, F. (2001). Evaluación de la integración social en acogimiento residencial. *Psicothema*, 13(2), 197-204. Retirado de <http://www.psicothema.es/pdf/436.pdf>.
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development: Research perspectives. *Developmental Psychology*, 22(6), 723–742. doi: 10.1037/0012-1649.22.6.723.
- Calitz, T., Roux, A., & Strydom, H. (2014). Factors that affect social workers' job satisfaction, stress and burnout. *Social Work*, 50(2), 153-169. doi: 10.15270/50-2-393.
- Cardoso, S. M. (2016). *Stress ocupacional e burnout em profissionais de apoio à proteção de crianças e jovens: Um estudo exploratório*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde. Universidade Lusófona do Porto, Porto. Retirada de <http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/7821/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20final%20S%C3%A9rgio%20Cardoso.pdf?sequence=1>.
- Carlotto, M. S. (2012). *Síndrome de burnout em professores: Avaliação, fatores associados e intervenção*. Porto: Livpsic.

- Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). *Managing workplace stress*. Thousand Oaks: Sage.
- Carvalho, M. J. L. (2013). *Sistema nacional de Acolhimento de Crianças e Jovens*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbekian. Retirado de <http://makebraga.pt/wp-content/uploads/2017/03/CARVALHO-MJL-Acolhimento-2013.pdf>.
- Chambel, M. J. (2005). Stress e bem-estar nas organizações. In A. Marques Pinto & A. Lopes da Silva (Coords), *Stress e bem-estar* (pp. 105-134). Lisboa. Climepsi Editores.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research and applications*. Thousand Oaks: Sage.
- Cooper, C. & Marshall, J. (1976) Occupational sources of *stress*. A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal occupational Psychology*, 49(1), 11-28. doi:10.1111/j.2044-8325.1976.tb00325.x.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1982). Fontes ocupacionais de stress: Uma revisão da literatura relacionada com doenças coronárias e com saúde mental. *Análise Psicológica*, 2(3), 153-170. Retirado de http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/2066/1/1982_23_153.pdf.
- Corneil, W. (1995). Traumatic stress and organizational strain in the fire service. In L. R. Murphy, J. J. Hurrell, Jr., S. L. Sauter, & G. P. Keita (Eds.), *Job stress interventions* (pp. 185-198). Washington, DC, US: American Psychological Association. doi: 10.1037/10183-013.
- Correia, T, Gomes, A. R. & Moreira, S. (2010). Stress ocupacional em professores de ensino básico: Um estudo sobre as diferenças pessoais e profissionais. In C. Nogueira, I. Silva, L. Lima, A. T. Almeida, R. Cabecinhas, R. Gomes, C. Machado, A. Maia, A. Sampaio & M. C. Taveira (Eds.), *Atas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia* (pp. 1477-1493). Lisboa: Associação Portuguesa de Psicologia.
- Costa, A. E. B. (2003). Auto-eficácia e burnout. *Revista Eletrónica InterAcção Psy*, 1(1), 34-68. Retirado de <https://gepeb.files.wordpress.com/2011/12/auto-eficacia-burnout.pdf>.
- Costa, E. D. (2014). *Burnout em profissionais das comissões de proteção de crianças e jovens em perigo*. Dissertação de Mestrado. Universidade Lusófona do Porto, Porto. Retirada de <http://recil.ulusofona.pt/bitstream/handle/10437/5467/Disserata%C3%A7%C3%A3o.pdf?sequence=1>.
- Cruz, J. F., & Freitas, M. J. (1988). *Prevalência e fontes de stress nos professores: Um estudo comparativo*. Comunicação apresentada na “First International Conference on Counselling Psychology and Human Development”. Porto, Portugal.

- Cruz, J. F., Gomes, A. R., & Melo, B. (2000). *Stress e burnout nos psicólogos portugueses*. Braga: Sistemas Humanos e Organizacionais, Lda.
- Cruz, J. F., & Mesquita, A. P. (1988). *Incidence and sources of stress in teaching*. Communication Presented at “13th Conference of the Association for Teacher Education in Europe”. Barcelona, Espanha.
- Cunha, F., Heckman, J. J., & Schennach, S. M. (2006). *Estimating the technology of cognitive and noncognitive skill formation*. Unpublished manuscript, University of Chicago, Department of Economics. Presented at the Yale Conference on Macro and Labor Economics, May 5–7.
- Cunha, M., Pereira, J., & Cunha, J. (2014). *Gerir pessoas e competências – Uma estratégia de sucesso. Apresentação do relatório de avaliação de perfil de riscos psicossociais*. Associação Portuguesa e Psicologia da Saúde Ocupacional. Retirado de https://jppereira.files.wordpress.com/2014/02/e-book_prof.pdf.
- Cunha M., A. Rego, R. Cunha & C. Cardoso (2007). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: RH.
- DeFrank, R. S., & Ivancevich, J. M. (1998). Stress on the Job: An executive update. *Academy of Management Executive*, 12 (3): 55-66. doi: 10.5465/ame.1998.1109050.
- Dias, C., Cruz, J. F., & Fonseca, A. M. (2012). The relationship between multidimensional competitive anxiety, cognitive threat appraisal, and coping strategies: A multi-sport study. *International Journal of Sport and Exercise Psychology*, 10(1), 52–65. doi: 10.1080/1612197X.2012.645131.
- Dias, S. R. (2012). *A Influência dos traços de personalidade no burnout nos enfermeiros*. Tese de Doutoramento. Universidade do Porto, Porto. Retirada de <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/67670/2/30107.pdf>.
- Dorz, S., Novara, C., Sica, C., & Sanavio, E. (2003). Predicting burnout among HIV/AIDS and oncology health care workers. *Psychology and Health*, 18(5), 677-684. doi: 10.1080/0887044031000141180.
- Edwards, J. F. (2008). Person–Environment fit in organizations: An assessment of theoretical progress. *The Academy of Management Annals* 2(1), 167–230. doi: 10.1080/19416520802211503.
- Edwards, J. R., Caplan, R. D., & Van Harrison, R. (1998). Person-Environment fit theory: Conceptual foundations, empirical evidence, and directions for future research. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 28-68). New York: Oxford University Press.

- Ernesto, F. J. D. (2008). *Stress e bem-estar na profissão docente: estudo longitudinal de acordo com o modelo de Karasek*. Tese de Mestrado. Universidade de Lisboa, Lisboa. Retirada de <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/808>.
- Esteves, A., & Gomes, A. R. (2013). Stress ocupacional e avaliação cognitiva: Um estudo com forças de segurança. *Revista Saúde e Sociedade*, 22(3),701-713. doi: 10.1590/S0104-12902013000300005.
- Fletcher, D., & Fletcher, J. (2005). A meta-model of stress, emotions and performance: Conceptual foundations, theoretical framework, and research directions [Abstract]. *Journal of Sports Sciences*, 23(2), 157-158.
- Fletcher, D., Hanton, S., & Mellalieu, S. D. (2006). An organizational stress review: Conceptual and theoretical issues in competitive sport. In S. Hanton and S. D. Mellalieu (Eds.), *Literature reviews in sport psychology* (pp. 321-374). Hauppauge NY: Nova Science.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(4), 839-852. doi: 10.1037//0022-3514.46.4.839.
- Folkman, S. (2008). The case for positive emotions in the stress process. *Anxiety Stress and Coping*, 21(1), 3-14. doi: 10.1080/10615800701740457.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Gruen, R. J., & DeLongis, A. (1986). Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(3), 571–579. doi: 10.1037//0022-3514.50.3.571.
- Fox, M. L., Dwyer, D. J., & Ganster, D. C. (1993). Effects of stressfull job demands and control on physiological and attitudinal outcomes in a hospital setting. *Academy of Management Journal*, 36(2), 289-318. doi: 10.2307/256524.
- Ganster, D. C., & Perrewé. P. L. (2011). Theories of occupational stress. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (2nd ed, pp. 37-53). Washington DC: American Psychological Association.
- Ganster, D. C., & Schaubroeck, J. (1991). Work stress and employee health. *Journal of Management*, 17(2), 235-271. doi: 10.1177/014920639101700202.
- Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo en enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33. Retirado de https://www.researchgate.net/publication/263161122_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_en_profesionales_de_enfermeria/download.

- Goddard, R., O'Brien, P., & Goddard, M. (2006). Work environment predictors of beginning teacher burnout. *British Educational Research Journal*, 32(6), 857–874. doi: 10.1080/01411920600989511.
- Gomes, A. R. (1998). *Stress e “burnout” nos profissionais de psicologia*. Tese de Mestrado não publicada. Universidade do Minho, Braga.
- Gomes, A. R. (2008). *Escala de Avaliação Cognitiva (EAC)*. Relatório técnico não publicado. Instituto de Educação e Psicologia: Universidade do Minho, Braga.
- Gomes, A. R. (2011). Adaptação humana em contextos desportivos: Contributos da teoria para avaliação psicológica. *Avaliação Psicológica*, 10(1), 13-24. Retirado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/avp/v10n1/v10n1a03.pdf>.
- Gomes, A. R. (2012). *Medida de “Burnout” de Shirom-Melamed (MBSM)*. Relatório técnico não publicado. Escola de Psicologia: Universidade do Minho, Braga.
- Gomes, A. R. (2014a). Positive human functioning in stress situations: An interactive proposal. In A. R. Gomes, R. Resende, & A. Albuquerque (eds.), *Positive human functioning from a multidimensional perspective: Promoting stress adaptation* (Vol. 1, pp. 165-194). New York: Nova Science. Retirado de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/28117/1/4CapituloHuman%20adaptation%20to%20stress%20situationsAn%20interactive%20perspectiveA%20R%20Gomes.pdf>.
- Gomes, A. R. (2014b). Stress ocupacional em profissionais de saúde: Um estudo comparativo entre médicos e enfermeiros. *Revista Interamericana de Psicologia*, 48(1), 129-141. Retirado de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/31651/1/6ArtigoSOM%20e%20EnfermeirosR%20GomesRevista%20Interamer%20de%20psicologia.pdf>.
- Gomes, A. R., & Cruz, J. (2004). A experiência de stress e “burnout” em psicólogos portugueses: Um estudo sobre as diferenças de género. *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, 2, 193-212. Retirado de [file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/2-Gomes&Cruz-SO-Revista-UM%20\(12\).pdf](file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/2-Gomes&Cruz-SO-Revista-UM%20(12).pdf).
- Gomes, A. R., Cruz, J. F. & Cabanelas, S. (2009). Estresse ocupacional em profissionais de saúde: Um estudo com enfermeiros portugueses. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25(3), 307-318. doi: 10.1590/S0102-37722009000300004.
- Gomes, A. R., Faria, S., & Gonçalves, A. M. (2013). Cognitive appraisal as a mediator in the relationship between stress and burnout. *Work & Stress*, 27(4), 351-367. doi: 10.1080/02678373.2013.840341.

- Gomes, A. R., Silva, M. J., Mourisco, S., Silva, S., Mota, A. & Montenegro, N. (2006). Problemas e desafios no exercício da atividade docente: Um estudo sobre o *stress*, “*burnout*”, saúde física e satisfação profissional em professores do 3º ciclo e ensino secundário. *Revista Portuguesa de Educação*, 19(1), 67-93. Retirado de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/5619/1/SORevista%20Portuguesa%20de%20Educa%3a7%c3%a3o.pdf>.
- Gomes, A. R., & Teixeira, F. (2013). Influência dos processos de Avaliação cognitiva na atividade laboral de bombeiros portugueses. *Psico-USF*, 18, 309-320. Retirado de <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/25773>.
- Gomes, A. R., & Teixeira, P. (2016). Stress, cognitive appraisal, and psychological health: Testing instruments for health professionals. *Stress and Health*, 32(2), 167-172. doi: 10.1002/smi.2583.
- Gomes, I. (2010). *Acreditar no futuro*. Alfragide: Texto editores.
- Gomes, M. M. (2016). *O papel do psicólogo nas instituições de acolhimento*. Dissertação de Mestrado. Universidade Católica Portuguesa, Braga. Retirada de <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/21377/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mestrado%20-%20Marta%20Gomes.pdf>.
- Gomes, S. P. S. (2009). *Burnout em enfermeiros no início de carreira*. Tese de Mestrado. Universidade de Lisboa, Lisboa. Retirado de <https://core.ac.uk/download/pdf/12421207.pdf>.
- Gonçalves, A., Fontes, L., Simões, C., & Gomes, A. R. (2019). Stress and burnout in health professionals. In P. Arezes et al. (Eds.), *Occupational and environmental safety and health* (pp. 563-571). Cham: Springer. doi:10.1007/978-3-030-14730-3_60.
- Gonçalves, S., & Gonçalves, S.P., (2014). *Psicossociologia do trabalho e das organizações*. Princípios e práticas. Lisboa: Editor Pactor.
- Griffin, M. A., & Clark, S. (2011). Stress and well-being at work. In S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology* (vol. 3, pp.359-397). Whashington, D.C.: American Psychological Association.
- Guevara, C.A., Henao, D.P. & Herrera, J.A. (2004). Síndrome de desgaste profesional en médicos internos y residentes. *Colombia Médica*, 35(4), 173-178. Retirado de <http://colombiamedica.univalle.edu.co/index.php/comedica/article/view/315/318>.

- HahnMary, K., Carlotto, S. (2008). Síndrome de *Burnout* em monitores que atuam em uma fundação de protecção especial. *Revista Diversitas-Perspectivas em Psicologia*, 4(1), 53-62. Retirado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/diver/v4n1/v4n1a05.pdf>.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). *Burnout* in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859–879. doi: 10.1016/j.jm.2004.06.004.
- Hardie, E., Kashuma, E.S., & Pridmores, P. (2005). The influence of relational, individual and collective self-aspects on stress, uplifts and health. *Self and Identity*, 4(1), 1-24. doi: 10.1080/13576500444000146.
- Harrison, R. V. (1978). *Person - environment fit and job stress: Stress at work*. Chichester: John Wiley and Sons.
- Hespanhol, A. (2005). Burnout e stress ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 7(½), 153-162. Retirado de <https://www.redalyc.org/pdf/287/28770212.pdf>.
- Hobfoll, S. E. (1993). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513 – 524.
- Hobfoll, S. E., (1988). *The ecology of stress*. New York: hemisphere.
- Hobfoll, S. E., & Freedy, S. E. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to *burnout*. In W.Schaufelli, C. Maslach & T. Marek (Eds), *Professional burnout. Recent developments in theory and research* (pp. 115- 135). Washington: Taylor & Francis.
- Huang, Y. H., Du, P. L., Chen, C. H., Yang, C. A., & Huang, I. C. (2011). Mediating effects of emotional exhaustion on the relationship between job demand–control model and mental health. *Stress and Health*, 27(2), 94-109. doi: 10.1002/smi.1340.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Optimizing human resources: A case for preventive health and stress management. *Organizational Dynamics*, 9(2), 5-25. doi: 10.1016/0090-2616(80)90037-6.
- Iwasaki K., Takahashi M., & Nakata A. (2006). Health problems due to long working hours in Japan: Working hours, workers' compensation (Karoshi), and preventive measures. *Ind Health*, 44 (4), 537- 540. doi: 10.2486/indhealth.44.537.
- Kahn, R.L., & Byosiere, P. (1992). Stress in organizations. In M.D. Dunnette & L . M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (vol.3, pp. 571-650). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Karasek, Jr., R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 24(2) 285-308. doi: 10.2307/2392498.

- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Kim, H. & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Journal Administration in Social Work*, 32(3), 5-25. doi: 10.1080/03643100801922357.
- Kyriacow, C. & Sutcliffe, J. (1981). Social support and occupational stress among school teachers. *Educational Studies*, 7(1), 55-60. doi: 10.1080/0305569810070108.
- Labrador, F. J. (1992). *O stress*. Lisboa: Edições temas da actualidade.
- Landeiro, E. (2011). "Viagem pelo mundo da ansiedade, burnout e perturbação depressiva". *O Portal dos psicólogos*. Cova da Beira. Retirado de <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0592.pdf>.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. Oxford University Press.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S. (2000). How emotions influence performance in competitive sports. *The Sport Psychologist*, 14(3), 229–252. Retirado de http://tonypickering.com/documents/Lazarus_2000.pdf
- Lazarus, R. S. (2006). Emotions and interpersonal relationships: toward a person - centered conceptualization of emotions and coping. *Journal of Personality*, 74, 9–46. Retirado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1467-6494.2005.00368.x>.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Lee, I., & Wang, H. H. (2002). Perceived occupational stress and related factors in public health nurses. *Journal of Nursing Research*, 10(4), 253-260. doi: 10.1097/01.JNR.0000347606.91295.76.
- Lee, J., Forster, M., & Rehner, T. (2010). The retention of public child welfare workers: The roles of professional organizational culture and coping strategies. *Children & Youth Services Review* 33(1), 102-109. doi: 10.1016/j.childyouth.2010.08.019.
- Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of *burnout*: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behaviour*, 12(2), 123 – 144. doi: 10.1002/job.4030120205.
- Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: consideration of models. In: Schaufeli WB, Maslach, C, & Marek, T. *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 237-250) Philadelphia: Taylor & Francis, 23. doi: 10.1371/journal.pone.0096991.

- Lipp, M. E. N. (2000). *O stress, está dentro de você* (2ª ed). São Paulo: Contexto.
- Lipp, M. E. N., & Malagris, L. E. N. (2001). O stress emocional e seu tratamento. In B. Rangé (Org). *Psicoterapias cognitivo-comportamentais: Um diálogo com a psiquiatria* (pp.475-490). Porto Alegre: Artmed.
- Lipp, M. E. N., & Novaes, L. E. (1996). *Mitos & verdades: O stress*. São Paulo: Contexto.
- Machado, A. (2013). *Stress, Avaliação cognitiva, burnout e comprometimento: Um estudo com profissionais de saúde*. Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho, Braga. Retirada de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/26759/1/Ana%20Carolina%20Lopes%20Pereira%20Machado.pdf>.
- Manual de Boas Práticas. (2003). *Um guia para o acolhimento residencial das crianças e jovens*. Lisboa: Instituto da Segurança Social. Retirado de http://www.seg-social.pt/documents/10152/14707/acolhimento_residencial_crianças_jovens/40a9198f-3ce5-44b3-b98a-b1ccdd8bf1c8.
- Marcelo, V. C. (2017). *Burnout e stress nos Assistentes Sociais*. Dissertação de Mestrado. Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa. Retirada de https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/15571/1/vania_manteigas_marcelo_diss_mestrado.pdf.
- Maroco, J., & Tecedero, M. (2009). Inventário de Burnout de Maslach para estudantes portugueses. *Psicologia, Saúde e Doenças*, 10(2), 227-236. Retirado de <http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/1090/1/PSD%202009%2010%282%29%20227-235.pdf>.
- Marques-Teixeira, J. (2002). Burnout ou a síndrome de exaustão. *Saúde Mental*, IV(2), 8 – 19.
- Martins, P. C. (2004). *Proteção de Crianças e Jovens em Itinerário de Risco – Representações sociais, modos e espaços*. Tese de Doutoramento em Estudos da Criança. Universidade do Minho, Braga. Retirado de <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/3238/1/1.%20Parte%20te%C3%B3rica.pdf>.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.19 – 32). Washington, DC: Taylor e Francis. doi: 10.4324/9781315227979-3.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experience burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113. doi: 10.1002/job.4030020205.

- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153. Retirado de https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/BurnoutinOrganizationalSettings.pdf.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12 (7/8), 837-851. doi: 10.1007/BF00287876.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: The Maslach burnout inventory: Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397.
- McGrath, J. E. (1970). *Social and Psychological Factors in Stress*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- McIntyre, T., McIntyre, S., & Silvério, J. (1999). Respostas de stress e recursos de coping nos enfermeiros. *Análise Psicológica*, 3 (XVII), 513-527. Retirado de <http://www.scielo.mec.pt/pdf/aps/v17n3/v17n3a08.pdf>.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of type 2 diabetes: A prospective study of apparently healthy employed persons. *Psychosomatic Medicine*, 68(6), 863–869. doi: 10.1097/01.psy.0000242860.24009.f0.
- Melo, B. T., Gomes, A. R., & Cruz, J. F. (1997). Stress ocupacional em profissionais da saúde e do ensino. *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, 2, 53-7. Retirado de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/5350/1/Melo%2cGomes%26Cruz-SO-Revista-UM.pdf>.
- Mendes, F. M. P. (2002). *Incidência de burnout em professores universitários*. Dissertação de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. Retirado de <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/84000>.
- Miranda, S., (2011). *Stress ocupacional, burnout e suporte social nos profissionais de saúde mental*. Dissertação de Mestrado. Universidade Católica Portuguesa, Braga. Retirado de <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/8796/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Sua%20Miranda.pdf>.

- Moreno, E., Roldan, I., Peralta, L., & Roda, A. (2014). Burnout, informal social support and psychological distress among social workers. *The British Journal of Social Work*, 45(8), 2368 – 2386. Doi: 10.1093/bjsw/bcu084.
- Morin, E. (2001). Os sentidos do trabalho. *Revista de Administração de Empresas*, 41 (3), 8-19. Retirado de <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/37722/36471>.
- Murofuse, N. T., Abranches, S. S., & Napoleão, A. A. (2005). Reflexões sobre estresse e burnout e a relação com a enfermagem. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 13(2), 255-261. Retirado de <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v13n2/v13n2a19.pdf>.
- Mutambudzi, M., & Javed, Z. (2016). Job strain as a risk factor for incident diabetes mellitus in middle and older age U.S. Workers. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 71(6), 1089–1096. doi: 10.1093/geronb/gbw091.
- Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. E. (1999). Stress in the workplace: A comparison of gender and occupations. *Journal of Organizational Behavior*, 20(1), 63–73. doi: 10.1002/(SICI)1099-1379(199901)20:1<63::AID-JOB873>3.0.CO;2-J.
- Nevanperä, N. J., Hopsu, L., Kuosma, E., Ukkola, O., Uitti, J., & Laitinen, J. H. (2012). Occupational burnout, eating behavior, and weight among working women. *The American Journal of Clinical Nutrition*, 95(4), 934–943. doi: 10.3945/ajcn.111.014191.
- Nouri, B. A. (2017). Effective factors on job stress and its relationship with organizational commitment of nurses in hospitals of nicosia. *International Journal of Management, Accounting and Economies*, 4(2), 100–118. Retirado de https://pdfs.semanticscholar.org/f5c3/b2cae29be6666a8c36d6b4e8eddc95ef15e5.pdf?_ga=2.96335839.235262973.1570029409-776835474.1566910297.
- Oliveira, M. (2008). *Burnout e emoções: Estudo exploratório em médicos de um hospital do Porto*. Tese de Mestrado. Universidade do Porto, Porto. Retirada de <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/25366>.
- Oliveira, M.A. & Guerra, M.P. (2004). Burnout nos profissionais de saúde mental: Expectativas, auto actualização e outras variáveis associadas. *Saúde Mental*, VI, 1, 15 25.
- Oliveira, V., & Pereira, T. (2012). Ansiedade, depressão e burnout em enfermeiros. Impacto do trabalho por turnos. *Revista de Enfermagem Referência*, 7, 43 – 54. doi: 10.12707/RIII1175.
- OMS (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Retirado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf.

- OMS (2019). *Stress Profissional*. Serviço nacional de Saúde. Retirado de <https://www.sns.gov.pt/noticias/2019/05/28/stress-profissional/>.
- Pacheco, P. (2007). Burnout e coping em profissionais de saúde. *Revista Investigação em Enfermagem*, 16, 32 – 41.
- Paris, L., & Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudos de Psicologia*, 13(3), 233-244. doi: 10.1590/S1413-294X2008000300006.
- Passos, F. M. L. (2008). *Stresse profissional na polícia de segurança pública: Estudo exploratório*. Dissertação de Mestrado Integrado. Universidade de Lisboa, Lisboa. Retirado de <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/889>.
- Peiró, J. M., González-Romá, V., & Ramos, J. (1992). The influence of work-team climate on role stress, tension, satisfaction and leadership perceptions. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 42(1), 49-56.
- Pines, A. M., (1993). Burnout: An existential perspective. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout. Recent developments in theory and research* (pp. 33 – 51). Washington: Taylor & Francis.
- Pines, A. M. (1996). *Couple burnout: Causes and cures*. New York and London: Routledge.
- Pines, A. M. (2002). Teacher burnout: A psychodynamic existential perspective. *Teacher and Teaching*, 8(2), 121-140. doi: 10.1080/13540600220127331.
- Pines, A. M., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Pinheiro, M. F. (2012). *O acompanhamento a crianças e às suas famílias nos Centros de Acolhimento Temporário: A perspetiva dos técnicos de serviço social*. Dissertação de Mestrado. Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa. Retirado de <https://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/5867>.
- Pinto, A. (2008). Burnout versus stress: Investigações em profissionais. *Nursing*, 240(20), 6 – 10.
- Queirós, P. (2005). *Burnout no trabalho e conjugal em enfermeiros portugueses*. Coimbra: Formasau.
- Quintana, C. G. (2005). El síndrome de burnout en operadores y equipos de trabajo en maltrato infantil grave. *Psykhé*, 14 (1), 55-68. doi: 10.4067/S0718-22282005000100005.
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio. Prevenção do stress no trabalho*. Lisboa: Editora RH.
- Ramos, M. (2016). *Confronto do stresse, fatores psicossociais e saúde no trabalho*. 1.ª Ed. Lisboa: Editora RH.
- Ribeiro, J. L. (2005). *Introdução à Psicologia da Saúde*. Coimbra: Quarteto.
- Robbins, S. P. (1998). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.

- Robertis, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social: Ética y metodología*. Universitat de València, pp. 74-76.
- Rodrigues, V. B., & Madeira, M. (2009). Suporte social e saúde mental: revisão da literatura. *Revista da Faculdade de Ciências da Saúde*, 6, 390-399. Retirado de https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/1293/2/390-399_FCS_06_-6.pdf.
- Ross, R. R., & Altmaier, E. M. (1994). *Intervencion in Occupational Stress*. London: Sage Publications Ltd.
- Sakon, J., Nielsen, K., Borg, V., & Guzman, J. (2010). Are leaders' well-being, behaviours and style associated with the affective well-being of their employees? A systematic review of three decades of research. *Work & Stress*, 24(2), 107-139. doi: 10.1080/02678373.2010.495262.
- Sandomingo, J. (1998). *Centros de menores, de ontem a hoje*. Santiago de Compostela: Xunta de Galicia.
- Santos, A. M., & Castro, J. J. (1998). Stress. *Análise Psicológica*, 4 (XVI), 675-690.
- Santos, D. M. (2011). *Burnout, estratégias de coping e qualidade de vida nos profissionais de saúde*. Dissertação de Mestrado. Universidade Católica Portuguesa, Braga. Retirada de <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/8595>.
- Santos, N. N., Freitas, L., Branco, S., Gonçalves, L., Franco, G., & Beja, M. J. (2012). *O burnout nos psicólogos da educação especial*. Comunicação apresentada no II Seminário Internacional "Contributos da Psicologia em Contextos Educativos". Universidade do Minho, Braga. Retirada de https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/29264/1/ulfpie051946_tm.pdf.
- Santos, R. (2008). *O papel dos indivíduos e das organizações na gestão e desenvolvimento da carreira - Um estudo de caso*. Dissertação de Mestrado. Universidade de Lisboa, Lisboa. Retirada de <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/696>.
- Santos, R. N. (2015). *Burnout: Um estudo em profissionais de Saúde*. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal. Retirada de https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/10513/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20mestrado_RebeccaSantos.pdf.
- Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M.J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C.L. Cooper (Eds), *the 113 handbook of work and health psychology* (pp. 383-425). New York: John Wiley & Sons, Ltd. doi: 10.1002/0470013400.ch19.

- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204–220. Doi: 10.1108/13620430910966406
- Seabra, A. (2008). *Síndrome de burnout e a depressão no contexto da saúde ocupacional*. Dissertação de Doutoramento. Universidade do Porto, Porto. Retirada de <https://pdfs.semanticscholar.org/ba19/fb30591ef1e1199110f02f4a81899c0d6aef.pdf>.
- Sequeira, A. R. (2017). *Contributo para a compreensão do conceito de família pelos técnicos de acolhimento residencial*. Dissertação de Mestrado. Universidade Católica Portuguesa, Porto. Retirada de <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/22867/1/Tese%20disserta%C3%A7%C3%A3o%20Ana%20Rita%20Sequeira.pdf>.
- Shirom, A. & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13(2), 176-200. doi: 10.1037/1072-5245.13.2.176.
- Silva, M. (2008). *Stress ocupacional em profissionais de saúde: Um estudo com médicos e enfermeiros*. Dissertação de Mestrado não publicada. Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Silva, M. C. M. & Gomes, A. R. S. (2009). *Stress ocupacional em profissionais de saúde: Um estudo com médicos e enfermeiros portugueses*. *Estudos de Psicologia*, 14(3), 239-248. doi: 10.1590/S1413-294X2009000300008.
- Silvério, J. (1995). *Burnout no desporto. Estudo comparativo em atletas do triatlo, natação, ciclismo e atletismo*. Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho, Braga. Retirada de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/151>.
- Simões, P. (2012). *Burnout dos enfermeiros nos serviços de saúde pública em Portugal: Um estudo de caso na saúde 24 Porto*. Dissertação de Mestrado. Universidade Nova de Lisboa, Lisboa. Retirada de <https://run.unl.pt/bitstream/10362/9464/3/RUN%20%20Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mestrado%20-%20Pedro%20Sim%C3%B5es.pdf>.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). Stress in organizations. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Comprehensive handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (Vol. 12, pp. 453-491). Hoboken: Wiley.
- Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (1999). *Job stress survey. Professional manual*. Odessa: Psychological Assessment Resources.

- Tattersall, A. J., & Farmer, E. W. (1995). The regulation of work demands and strain. In S. L. Sauter & L. R. Murphy (Eds.), *Organizational risk factors for job stress* (pp. 139-156). Washington, DC, US: American Psychological Association. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/10173-009>.
- Tecedeiro, M. (2004). *Factores psicológicos na síndrome de burnout: O narcisismo como variável preditora da síndrome*. Dissertação de Mestrado não publicada. Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa.
- Teixeira, F. C. C. (2010). *Stress e saúde ocupacional em profissionais de risco: Um estudo com bombeiros voluntários do distrito do Porto*. Tese de Mestrado não publicada. Universidade do Minho, Braga.
- Teixeira, S. M. J. (2008). *Stress ocupacional numa unidade de administração pública local*. Tese de Mestrado não publicada. Universidade do Minho, Braga.
- Turner, M. J., & Jones, M. (2014). Stress, emotions and athletes' positive adaptation to sport: Contributions from a transactional perspective. Em A. R. Gomes, R. Resende, & A. Albuquerque (Eds.), *Positive human functioning from a multidimensional perspective: Promoting stress adaptation* (Vol. 1, pp. 85–111). New York: Nova Science Publishers, Incorporated.
- Urbanetto, J., Magalhães, M., Maciel, V., Sant'Anna, V., Gustavo, A., Poli-de-Figueiredo, C. & Magnago, T. (2013). Estresse no trabalho segundo o modelo demanda-controle e distúrbios psíquicos menores em trabalhadores de enfermagem. *Rev Esc Enferma USP*, 47(3), 1186-1193. Retirado de http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v47n5/pt_0080-6234-reeusp-47-05-1180.pdf.
- Vagg, P. R., & Spielberger, C. D. (1998). Occupational stress: Measuring job pressure and organizational support in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 294-305. doi: 10.1037/1076-8998.3.4.294.
- Vagg, P. R., Spielberger, C. D., & Wasala, C. F. (2002). Effects of organizational level and gender on stress in the workplace. *International Journal of Stress Management*, 9(4), 243-261. doi: 10.1023/A:1019964331348.
- Valente, R. (2009). *Parentalidade em famílias multiproblemáticas: Como os técnicos a avaliam*. Dissertação de Mestrado. Universidade de Lisboa, Lisboa. Retirada de http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2747/1/605735_Tese.pdf.
- Valle, J., & Zurita, J. (2000). *El acogimiento residencial en la protección a la infancia*. Madrid: Ediciones Pirámide.

- Vara, N. (2007). *Burnout e satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área de emergência pré-hospitalar*. Dissertação de Mestrado. Universidade do Porto, Porto. Retirada de https://sigarra.up.pt/reitoria/pt/pub_geral.show_file?pi_doc_id=74322.
- Vaz, M. (2013). *Síndrome de burnout em prestadores de cuidados de saúde em lares de terceira idade*. Dissertação de Mestrado. Universidade da Beira Interior, Covilhã. Retirada de <https://ubibliorum.ubi.pt/handle/10400.6/1360>.
- Vaz-Serra, A. (1999). *O stress na vida todos os dias*. Gráfica de Coimbra, Lda.
- Vaz-Serra, A. (2000). Construção de uma escala para avaliar a vulnerabilidade ao stress: A 23 QVS. *Psiquiatria Clínica*, 24(4), 279-308. Retirado de <http://rihuc.huc.min-saude.pt/bitstream/10400.4/193/1/Construcao%20de%20uma%20escala%20para%20avaliar%20a%20vulnerabilidade%20ao%20stress%20a%2023%20QVS%5b1%5d.pdf>.
- Vaz-Serra, A. (2011). *O Stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Gráfica de Coimbra, Lda.
- Warren, C. S., Schafer, K. J., Crowley, M. E. J., & Olivardia, R. (2013). Demographic and work-related correlates of job burnout in professional eating disorder treatment providers. *Psychotherapy*, 50(4), 553-564. doi: 10.1037/a0028783.
- Wecki, A. (2015). TAW. *O modelo de Karasak e a mediação pelo engagement como forma de prevenir o bem-estar*. Tese de Mestrado Integrado em Psicologia. Universidade de Lisboa, Lisboa. Retirada de https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/20715/1/ulfpie047464_tm.pdf.
- Weiss-Gal, M. Levin, I. & Krumer-Nevo, L. (2011). Searching for poverty-aware social work: Discourse analysis of job descriptions. *Journal of Social Policy*, 40(2), 313-332. doi: 10.1017/S004727941000053.
- Wisniewski, L., & Gargiulo, R. M. (1997). Occupational stress and burnout among special educators: A review of the literature. *The Journal of Special Education*, 31(3), 325-346. doi:10.1177/002246699703100303.