



# *Burnout* e Empatia em Guardas Prisionais

Mariana Veiga

**Orientadora de Dissertação:**

PROFESSORA DOUTORA ANDREIA DE CASTRO RODRIGUES

**Professora de Seminário de Dissertação:**

PROFESSORA DOUTORA ANDREIA DE CASTRO RODRIGUES

**Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de:**

MESTRE EM PSICOLOGIA

Especialidade em Psicologia Forense

2023

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação de Professora Doutora Andreia de Castro Rodrigues, apresentada no ISPA – Instituto Universitário para obtenção de grau de Mestre na especialidade de Psicologia Forense.

## **Agradecimentos**

Este trabalho de investigação representa o culminar de muito esforço e dedicação, não só ao longo deste ano, mas durante estes 5 anos que contemplaram a minha formação enquanto futura psicóloga forense.

Em primeiro lugar, agradecer aos meus pais por me proporcionarem a oportunidade de investir na minha formação académica e por sempre me incentivarem a seguir os meus sonhos.

Seguidamente, gostaria de agradecer à professora doutora Andreia de Castro Rodrigues pela orientação científica nesta tese, pelo acompanhamento ao longo deste processo, pelas histórias que partilhou connosco e, principalmente, por nos motivar sempre a fazer a diferença e nos ajudar a transformar as nossas frustrações para com as injustiças neste meio em motivação para fazermos melhor no futuro.

Gostaria também de agradecer ao professor Miguel Bastos-Pereira e à professora Telma Sousa Almeida pelos ensinamentos e disponibilidade ao longo do meu primeiro ano de mestrado, que foram essenciais para enfrentar os desafios deste ano.

Não posso deixar de agradecer a todos os/as guardas prisionais que aceitaram participar neste estudo, sem eles não seria possível concretizar o mesmo.

Por último, mas não menos importante, agradecer às minhas colegas de mestrado pelo apoio, ajuda e amizade ao longo de todo deste percurso.

A todos os que, de alguma forma, fizeram parte deste percurso, os meus sinceros agradecimentos.

## **Resumo**

Existem poucas profissões que se desenvolvem em contextos tão hostis como a de guarda prisional. Desta forma, o presente trabalho teórico visa contribuir para a reflexão da profissão de guarda prisional, explorando a relação entre dois constructos bastantes atuais, o *burnout* e a empatia. Para tal, o presente estudo conta com uma amostra composta por 132 guardas prisionais, de ambos os sexos, que exerciam as suas funções em estabelecimentos prisionais pertencentes à zona de Lisboa, Porto e Beja.

Os níveis de *burnout* e de empatia foram avaliados através da Medida de *Burnout* de Shirom-Melamed (MBSM) e da Escala Básica de Empatia (BES-A), respetivamente. Os resultados evidenciaram que a maioria dos/das guardas prisionais que constituem a amostra possuem baixos níveis de empatia e de *burnout*, estando este grupo de profissionais mais suscetível a experienciar sintomas de desgaste físico e cognitivo do que sintomas de exaustão emocional. Tanto a empatia cognitiva como a empatia afetiva demonstraram ser preditores significativos dos sintomas de *burnout*, sendo sugerida a possibilidade de a empatia cognitiva atuar como fator de proteção no desenvolvimento de sintomas de *burnout*, nomeadamente, de exaustão emocional.

**Palavras-chave:** guardas prisionais; *burnout*, empatia

## **Abstract**

There are few professions that are developed in such hostile contexts as prison guards. In this way, the present work aims to contribute to the reflection of the prison guard profession, exploring the relationship between two very current constructs, burnout and empathy. To this end, the present study has a sample composed of 132 prison guards, of both sexes, exercising their functions in prisons in the Lisbon, Porto and Beja areas.

Levels of burnout and empathy were assessed using the Shirom-Melamed Burnout Measure (MBSM) and the Basic Empathy Scale (BES-A), respectively. The results showed that most prison guards that make up the sample have low levels of empathy and burnout, with this profession being more susceptible to experiencing symptoms of physical and cognitive exhaustion than symptoms of emotional exhaustion. Both cognitive empathy and affective empathy proved to be significant predictors of burnout symptoms, suggesting the possibility that cognitive empathy acts as a protective factor in the development of burnout symptoms, namely emotional exhaustion.

**Keywords:** prison guards; burnout, empathy

## Índice

Agradecimentos.....	III
Resumo.....	IV
Abstract.....	V
Índice de Tabelas.....	VII
Introdução.....	1
Fundamentação Teórica.....	4
Burnout.....	4
Empatia.....	10
Relação entre burnout e empatia.....	13
Método.....	15
Amostra.....	15
Procedimento de recolha de dados.....	17
Instrumentos.....	17
Procedimentos de análise de dados.....	18
Resultados .....	22
Discussão.....	31
Conclusão.....	40
Referências.....	43
Anexos.....	50

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1 – Caracterização sociodemográfica da amostra

Tabela 2 – Prevalência de sintomas de burnout na amostra

Tabela 3 – Sintomas de burnout em função do sexo dos participantes

Tabela 4 – Comparação dos sintomas de burnout em função do estado civil

Tabela-5 - Comparação de sintomas de burnout em função das habilitações literárias dos participantes

Tabela 6 – Comparação dos sintomas de burnout em função do estabelecimento prisional

Tabela 7 – Prevalência dos níveis de empatia na população

Tabela 8 – Comparação dos níveis de empatia em função do sexo dos participantes

Tabela 9 – Correlações entre as dimensões do burnout e as dimensões da empatia

Tabela 10 – Regressão linear entre fadiga cognitiva e empatia afetiva

Tabela 11 – Regressão linear entre exaustão emocional e empatia cognitiva

Tabela 12 – Regressão linear entre burnout total e empatia afetiva

## Introdução

Para que todo o sistema prisional possa funcionar como esperado, não basta existir apenas uma estrutura legal e uma estrutura física, sendo fundamental a contribuição de todos os seus funcionários. Tal como em qualquer outro sistema, o meio prisional é composto por diversos atores com funções distintas. Ao corpo de guarda prisional cabe garantir a manutenção e gestão diária do interior do estabelecimento prisional, de modo a proporcionar um ambiente seguro para os/as reclusos/as (Finn, 2000). Apesar do papel preponderante desta profissão, as investigações presentes na literatura que exploram o sistema prisional, continuam a incidir sobre a população reclusa, existindo ainda muitas lacunas acerca do impacto da vivência em meio prisional nos/nas guardas prisionais (Pereira, 2020).

O corpo de guarda prisional é uma força de segurança, integrada na Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, com competências específicas que visam garantir a segurança e proteção da comunidade reclusa, o cumprimento da lei e das decisões judiciais e o respeito pelos direitos e liberdades dos/das reclusos/as. Ao contrário do que difunde o senso comum, a função de guarda prisional não se limita apenas a garantir a segurança do meio prisional, ocupando também um papel importante no processo de ressocialização dos/das reclusos/as (Valente, 2008). Nos tempos que correm, é esperado que o processo de reinserção do/da recluso/a se inicie ainda durante o período de reclusão, uma vez que trabalham diretamente com a população reclusa, gerindo e supervisionando as suas tarefas, é esperado que os/as guardas prisionais desempenhem um papel ativo na reeducação desta população, através da promoção de comportamentos sociais adequados (Deguchi et al., 2013).

Posto isto, de uma forma geral, compete ao guarda prisional, que exerce as suas funções no contexto prisional português, não só garantir a segurança do estabelecimento prisional, mas também estimular o processo de ressocialização do/da recluso/a. Deste modo, os/as guardas prisionais são vistos como uma figura de intervenção multidisciplinar, aos quais são confiadas as funções de vigilante, o papel de agente de ressocialização e o apaziguamento da vida prisional, através da gestão de conflitos (Gonçalves & Vieira, 2005).

Posto isto, é possível denotar que com o passar dos anos deixou-se de olhar para o papel do/da guarda prisional como alguém que servia apenas para abrir e fechar as celas, passando a considerar-se o papel ativo destes profissionais no processo de ressocialização da população reclusa e na gestão do estabelecimento prisional. No entanto, apesar destas evoluções, esta

profissão continua a ser desenvolvida num ambiente hostil, de enclausuramento e exclusão, suscetível a episódios de violência, o que pode refletir-se em consequências nocivas para os seus trabalhadores (Lopes, 2002). Neste sentido, estudos recentes nesta área têm alertado para o *stress* e desgaste profissional associado à profissão de guarda prisional.

A verdade é que o trabalho desenvolvido no meio prisional possui características muito particulares, começando pelo próprio ambiente de trabalho que, por si só, é indutor de grande *stress*. A degradação das estruturas físicas, a sobrelotação do espaço prisional, a perigosidade de alguns reclusos/as, e o risco de serem expostos a situações de confronto e agressão são fatores preponderantes para o desenvolvimento de um ambiente interno tenso (Gonçalves, 2005). Aliado a isto, não podemos deixar de mencionar outros aspetos relevantes como a monotonia e o carácter rotineiro das atividades diárias, o trabalho por turnos, o ambiente ruidoso e punitivo e o facto de, também os/as guardas prisionais, até certo ponto, estarem privados da sua liberdade (Pereira, 2020; Cardoso, 2014).

Além dos fatores acima descritos, importa ainda mencionar a convivência direta e diária com a população reclusa como um fator significativo no aumento do *stress* associado a esta profissão. A maioria da população reclusa encara uma série de desafios, incluindo crenças e atitudes antissociais, perturbações do foro mental, problemas de dependência de substâncias, dificuldades na autorregulação emocional, competências cognitivas e sociais empobrecidas, entre outros. Tudo isto, associado à adaptação ao meio prisional e ao distanciamento das suas redes sociais significativas, contribui para que muitos reclusos/as se sintam profundamente infelizes, experienciando períodos de depressão e ideação suicida (Arnold, 2005). Além dos problemas do foro psíquico, muitos dos reclusos/as sofrem igualmente de problemas de saúde física, que requerem um acompanhamento médico permanente (Choate, 2011).

Deste modo, é então esperado que os/as guardas prisionais cumpram o complexo papel de cuidar desta população, tendo em conta as necessidades de cada recluso/a, ao mesmo tempo que exercem funções que garantam a segurança do estabelecimento prisional. Embora estas funções estejam interligadas, equilibrar estas duas vertentes ao trabalhar com uma população tão desafiadora pode ser difícil (Morgan, 2002). Isto porque, se por um lado é esperado que os/as guardas prisionais adotem uma postura mais punitiva de forma a zelarem pela segurança do meio prisional, por outro é igualmente esperado uma postura humanística e empática que promova e contribua para o processo de ressocialização de reclusos/as (Knittel, 2023). Por estes motivos, os/as guardas prisionais, muitas vezes, percecionam as suas

responsabilidades profissionais como ambíguas e sentem dificuldades em equilibrar as funções de segurança com as funções de reabilitação. Este conflito de papéis e a ambiguidade sentida pode representar um fator de *stress* significativo nos/nas guardas prisionais (Morgan, 2009)

Gonçalves e Vieira (2005) defendem que um desempenho profissional eficaz está associado ao equilíbrio emocional do profissional. Desta forma, todas estas exigências inerentes à profissão de guarda prisional merecem especial atenção, uma vez que inserem estes profissionais num grupo de risco para o desenvolvimento da síndrome de *burnout* (Nunes, 2019). Além de que, a exposição contínua a todos estes fatores stressores não se limita a criar problemas apenas no contexto laboral, deixando igualmente marcas na vida pessoal e familiar destes profissionais. O *stress* derivado do local de trabalho pode afetar de forma negativa as relações interpessoais e familiares, podendo desencadear problemas em confiar nos outros, aumentar a probabilidade de divórcio, e levar os/as guardas a desconectarem-se com o sofrimento humano, traduzindo-se numa diminuição significativa da sua empatia (Pereira, 2020).

Pelos motivos apresentados, a presente investigação tem como objetivo averiguar o nível de *burnout* de uma amostra de guardas prisionais, bem como analisar a relação do mesmo com a empatia e as variáveis sociodemográficas. Deste modo, em primeiro lugar será apresentada um enquadramento teórico onde será abordado literatura referente ao *burnout* e à empatia. Seguidamente, será desenvolvida a parte metodológica desta investigação e, mais adiante, serão descritos e discutidos os resultados obtidos. O trabalho termina com a redação de um conclusão onde serão apresentadas as limitações deste estudo e algumas sugestões para investigações futura que procurem explorar esta temática.

## Fundamentação Teórica

### *Burnout*

Com a evolução da sociedade, o conceito de *stress* tem vindo a ser alvo de uma crescente atenção por parte da comunidade científica. Embora este conceito possa ter origem em atividades vulgares do quotidiano, tem sido consensual entre os especialistas que quando aplicado ao contexto laboral o mesmo parece tomar diferentes proporções. Segundo Santos (2011), o *stress* resulta de uma resposta do organismo a uma determinada alteração, que ocorre no meio interno ou externo do indivíduo, e que visa preparar o sujeito a lidar com as exigências subjacentes a essa mudança. Por outras palavras, o *stress* ocorre em situações percebidas pelo sujeito como ameaçadoras ou perigosas, tendo na sua origem um conjunto de processos fisiológicos, comportamentais e emocionais (Pereira, 2020).

Seguindo esta lógica, Lazarus (1995 citado por Pereira, 2020) descreve o *stress* relacionado com o local de trabalho, mais conhecido por *stress* ocupacional, como uma experiência que ocorre quando os profissionais percebem os seus recursos pessoais como insuficientes para fazer face às exigências da função exercida. Deste modo, o *stress* ocupacional pode ser concebido como um produto resultante da interação entre as condições de trabalho e as características individuais do trabalhador, traduzindo-se num sentimento de impotência no qual o trabalhador sente que as exigências da função são superiores à sua capacidade de resposta (Vaz & Serra, 2000).

Atualmente, o *stress* profissional afeta vários profissionais, podendo conduzir, em situações de carácter persistente, ao desenvolvimento de um quadro de *burnout* (Miranda, 2011). Desta forma, o *burnout* corresponde a uma reação final do indivíduo, em resposta à exposição crónica a fatores stressores oriundos das características do contexto laboral (Maslach & Leiter, 1997).

O conceito de *burnout* é relativamente recente na literatura, tendo sido abordado pela primeira vez nos Estados Unidos na década de 70, pelo psiquiatra Herbert Freudenberger, no âmbito do seu trabalho com toxicodependentes. Inicialmente, o autor definiu este conceito como um estado de frustração e cansaço, manifestado por profissionais com elevadas expectativas face à sua carreira, quando as mesmas não eram correspondidas (Sousa, 2020).

Na altura, o *burnout* foi reconhecido enquanto problema social e a partir desse momento começou a ser alvo de especial atenção. No entanto, apesar de antes da década de 70 não existir um termo que apelidasse o conceito, a preocupação com o trabalhador e as dificuldades vivenciadas no contexto laboral já há muito eram reconhecidas e estudadas (Bizarro, 2016). A preocupação crescente em relação ao tópico, levou a que ao longo dos anos fossem surgindo vários estudos com o objetivo de encontrar uma definição consensual para o conceito de *burnout*, ao mesmo tempo que procuravam compreender como o mesmo é vivenciado em diversas populações, quais as suas causas e quais as melhores estratégias para intervir nesta problemática (Maslach et al., 2009).

Numa fase primordial das investigações, julgava-se que faria apenas sentido aplicar o conceito *burnout* a profissões cuja função implicasse um maior contacto interpessoal com o outro, a quem o seu trabalho se destina, como acontece nos serviços de saúde, educação, assistência social e no sistema de justiça. Porém, mais tarde, chegou-se à conclusão que o *burnout* não deveria ser limitado a estas profissões, uma vez que o mesmo é caracterizado por uma crise face ao trabalho desempenhado, e não por uma crise face às pessoas a quem o trabalho se destina (Bizarro, 2016).

Nos tempos atuais, o *burnout* é considerado um problema de saúde pública devido não só às suas consequências na saúde física e mental do trabalhador, como também às consequências causadas na própria instituição a que o trabalhador pertence. Isto porque, um trabalhador em *burnout* passa por um processo no qual as suas atitudes e comportamentos se alteram negativamente, em resposta às situações stressantes que advêm do contexto laboral, o que se traduz num aumento da insatisfação para com a função, e conseqüentemente, numa diminuição na qualidade do serviço prestado (Monteiro, 2013).

Na literatura, uma das definições mais consensuais é a proposta por Maslach e Jackson (1984), que definem o conceito de *burnout* como uma reação à tensão emocional, que gera sintomas de cansaço emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal. Porém, Pines e Aronson (1988) vão mais além e incorporam na sua definição a existência de sintomas físicos associados ao *burnout*, estendendo assim o conceito de *burnout* a outras áreas do trabalho além dos serviços humanos. Para os autores, o *burnout* é descrito como um estado de exaustão mental, emocional e física, provocado pela exposição persistente a situações que implicam a utilização de muitas competências por parte do trabalhador. Ao entrar num estado de exaustão mental, o trabalhador desenvolve um conjunto de crenças

negativas face à sua profissão, a si próprio e à sua vida pessoal. Por outro lado, perante um quadro de exaustão física, o trabalhador começa a experienciar uma fadiga crónica acompanhada por sintomas físicos e psicossomáticos. Por fim, um estado de exaustão emocional ocorre quando um trabalhador desenvolve sentimentos de impotência, falta de ajuda e não tem esperança sobre o seu futuro, o que, em situações extremas, pode conduzir a um esgotamento emocional. Desta forma, com base na definição destes autores, podemos verificar que o conceito de *burnout* não deve ser limitado a profissionais que operam em serviços que implicam o cuidado direto do outro, sendo que em serviços que não obrigam à existência de um contacto direto com terceiros, os trabalhadores podem igualmente desenvolver sintomas de *burnout* (Bizarro, 2016).

Assim, de forma geral, o *burnout* é considerado um estado generalizado de cansaço extremo, consequente da exposição crónica a fatores stressores, que se reflete em atitudes de absentismo, perda de interesse pelo trabalho realizado e uma diminuição da qualidade do trabalho prestado (Bizarro, 2016). Importa ainda ressaltar que o *burnout* pode ocorrer em qualquer pessoa, independentemente da existência ou não de uma psicopatologia prévia, consistindo assim um fenómeno mais comum do que o pensado (Gomes & Cruz, 2004).

Embora Maslach e os seus colaboradores tenham desempenhado um papel fundamental no desenvolvimento e evolução do conceito de *burnout*, existem outros autores com contribuições igualmente importantes. É o caso de Shirom & Melamed (2006) que desenvolveram o seu modelo explicativo do *burnout* com base nos princípios da Teoria da Conservação de Recursos. Esta teoria postula que os indivíduos protegem, promovem e retêm os recursos que consideram significativos, sendo que estes recursos podem contemplar objetos (e.g., carro), condições de vida (e.g., qualidade das relações familiares), características pessoais (e.g., autoestima) ou recursos energéticos (e.g., rendimento económico). Assim, a possibilidade de perda, ou a perda efetiva destes recursos, leva o indivíduo a experienciar elevados níveis de *stress* que, quando experienciados de forma persistente, podem levar o indivíduo a um estado de *burnout*.

Com base nos princípios desta teoria, a mesma descreve ainda três situações principais que permitem prever o desenvolvimento de *stress*. Uma primeira situação preconiza que o *stress* ocorre quando o indivíduo se vê obrigado a investir alguns dos seus recursos com o objetivo de garantir a proteção ou o ganho de outros recursos. Outra hipótese levantada é a de que os indivíduos que dispõem de menos recursos apresentam uma capacidade diminuta para

adquirir outros recursos e estão mais suscetíveis à perda dos seus recursos existentes, em contrapartida, indivíduos mais abastados em recursos, são os que apresentam menor probabilidade de perda, e os mais capazes de ganhar outros recursos. Finalmente, a última premissa postula que o *stress* ocorre como resultado de uma multiplicidade de eventos, considerando os indivíduos que carecem de recursos considerados primordiais, mais vulneráveis a um ciclo de perdas contínuo (Hobfoll, 1989 citado por Ferreira, 2018).

Neste sentido, ao aplicar os princípios desta teoria ao conceito de *burnout*, considera-se que o mesmo ocorre quando os recursos do trabalhador são ameaçados ou perdidos, ou quando o mesmo não antecipa retorno por investir os seus recursos, resultando assim no desenvolvimento de um quadro sintomático que inclui perda de energia física, cognitiva e emocional, em resposta ao *stress* experienciado (Hobfoll & Shirom, 2000; Ferreira, 2018).

Assim sendo, segundo o modelo desenvolvido por Shirom & Melamed, o *burnout* é definido como um estado de exaustão emocional, fadiga física e cansaço cognitivo, fruto de uma exposição a fatores stressores, oriundos do ambiente de trabalho, vivenciado de forma persistente e cumulativa (Braz, 2021). A exaustão emocional caracteriza-se por um cansaço emocional extremo que se traduz na diminuição da sensibilidade nas relações interpessoais e na diminuição da capacidade em empatizar com o outro. Já a fadiga física diz respeito a um cansaço, manifestado em sintomas físicos, que conduz a uma diminuição da energia física disponível para lidar com situações relacionadas com o contexto laboral. Por último, a fadiga cognitiva refere-se ao desgaste cognitivo, que se espelha numa capacidade de pensamento e concentração diminuta (Shirom et al., 2005).

Posto isto, o conceito de *burnout* deve ser considerado uma extensão do conceito de *stress* profissional, resultante de situações de carácter persistente, nas quais o trabalhador sentiu que os seus recursos (físicos, emocionais e cognitivos) para lidar com as exigências de determinadas situações foram esgotados (Gomes & Cruz, 2004).

As investigações presentes na literatura até à data, relatam que a população de guardas prisionais apresenta elevadas taxas de *stress* profissional e *burnout* resultantes de vários fatores associados à estrutura organizacional (Sousa, 2020). Neste sentido, são identificadas, por vários autores, variáveis associadas a esta e a outras profissões semelhantes, que contribuem para colocar estes profissionais em risco de desenvolver *burnout*, sendo elas: o número de horas de trabalho, o trabalho por turnos, recursos laborais insuficientes, falta de

apoio por parte de entidades superiores, hierarquias na organização, baixa-autoestima, expectativas elevadas, relações disfuncionais com os colegas, número de clientes e excesso de carga laboral (Maslach et al., 2001).

Em relação aos fatores individuais, externos à organização, algumas variáveis sociodemográficas parecem relacionar-se com a síndrome de *burnout*, como sejam a idade, o género, características de personalidade, suporte social e o estado civil (Zamora et al., 2004). Embora estas variáveis sejam alvo de menor estudo, a literatura postula que os fatores potenciadores de *stress* associados ao local de trabalho podem conduzir a diferentes desfechos consoante as características pessoais do indivíduo (Shimizutani et al., 2008).

Neste sentido, um estudo recente, focado na experiência de *burnout* com guardas prisionais e profissionais de saúde mental, concluiu que as características pessoais dos indivíduos, como a ausência de suporte social e o facto de viverem sozinho, podem constituir fatores de risco para o desenvolvimento de um quadro de *burnout* (Bell et al., 2019). Desta forma, é apontada pela literatura, a existência de uma relação entre o estado civil e o *burnout*, sendo que, indivíduos solteiros, principalmente do sexo masculino, apresentam uma maior probabilidade de desenvolver sintomas de *burnout*, em comparação a indivíduos casados ou divorciados (Maslach & Jackson, 1984; Maslach, et al, 2001). Por estes motivos, as características peculiares da função de guarda prisional levaram os investigadores a reconhecer o impacto nocivo desta profissão na dimensão familiar do trabalhador.

Em investigações anteriores foi descoberto que a dificuldade em conciliar a atividade laboral com a vida familiar está ligada a níveis de *stress* e insatisfação com o trabalho superiores, assim como a uma maior propensão para desenvolver sintomas de *burnout*. Desta forma, a literatura indica existência de um suporte social estável como um fator protetor no desenvolvimento de *burnout*, referindo que a existência de relações saudáveis com o meio familiar e social ajuda a reduzir o *stress* e a ansiedade oriundos do contexto laboral (Bizarro, 2016; Miranda, 2011). No entanto, a verdade é que, devido aos turnos de trabalho irregulares, os/as guardas prisionais podem ver o tempo disponível para as atividades sociais diminuído, o que causa danos na dinâmica familiar e social dos/das guardas, mas também pode provocar sérios problemas de saúde física e mental nos mesmos (Pereira, 2020).

Relativamente à relação entre o *burnout* e o sexo, os estudos até à data não são consensuais, não sendo claro qual o poder preditivo da segunda variável em relação à

primeira. Porém, um estudo realizado por Gomes e Cruz (2004), junto de uma amostra de 439 psicólogos, concluiu que as mulheres tendem a pontuar mais alto na dimensão da exaustão emocional do *burnout*, quando comparadas com os homens. No sentido de continuar a explorar o papel das variáveis sociodemográficas no desenvolvimento de sintomas de *burnout*, alguns estudos procuraram estudar a existência de uma relação entre o *burnout* e as habilitações literárias, postulando que sujeitos com uma formação académica mais avançada estão mais predispostos a desenvolver sintomas de *burnout* quando comparados a indivíduos com formações académicas inferiores (Maslach et al., 2001). Isto porque, segundo Maslach e Leiter (1997), indivíduos que investem nas suas carreiras, apresentam elevados níveis de motivação e altas expectativas face à função desempenhada; no entanto, ao perceberem que as suas expectativas não são correspondidas e que não lhes é dado o merecido reconhecimento, sentem-se frustrados e desanimados com o meio laboral, estando assim mais suscetíveis ao desenvolvimento de sintomas de *burnout*.

Ainda assim, de acordo com os estudos de Malach-Pines e Keinan (2006) os profissionais das forças de segurança realçam as características inerentes ao contexto organizacional como indutoras de maior *stress* ao nível laboral. Entre elas colocam em destaque a existência de uma estrutura organizacional militarizada, a falta de apoio por parte de chefias e a ausência de oportunidades de progressão de carreira.

Mais especificamente a literatura tem vindo a enfatizar quatro características laborais indutoras de *stress* associadas à profissão de guarda prisional. Começando pelo próprio carácter monótono e rotineiro das atividades desenvolvidas por estes profissionais e pela possibilidade de vivenciar situações traumáticas de hostilidade e violência por parte dos/das reclusos/as. Por outro lado, é mencionado o conflito entre as funções sentido pelos/pelas guardas, já que os mesmos devem garantir a vigilância e segurança do espaço prisional ao mesmo tempo que atuam na reeducação e socialização da população reclusa, como já referimos. Noutra perspetiva, são apontadas as condições ambientais do meio prisional que, muitas vezes, se encontra sobrelotado, pouco arejado e com pouca iluminação, como potenciadoras do sentimento de trabalhar num lugar pouco agradável e desumano. Por fim, a própria comunidade e a comunicação social recebem a sua cota da responsabilidade, no sentido em que as atitudes negativas fomentadas pelos mesmos são apontadas com um fator influente na experiência laboral negativa destes profissionais (Gonçalo et al., 2010).

Como resultado da exposição a estas situações indutoras de *stress*, os profissionais desenvolvem uma série de problemas (psicológicos, físicos e ocupacionais) que abrangem diversos domínios da sua vida. Especificamente, os profissionais podem ver as suas relações interpessoais e familiares perturbadas e estão sujeitos a um maior risco de desenvolver doenças do foro cardíaco, hipertensão, depressão e ansiedade (Pereira, 2020). No que concerne à área comportamental, os/as guardas prisionais podem desenvolver tiques nervosos, dificuldade em relaxar, comportamentos de abuso de álcool e drogas, perda de eficiência no trabalho e comportamentos agressivos e negligentes (Hespanhol, 2005).

Além de todos estes sintomas, um trabalhador em *burnout* tende também a adotar uma postura de frieza perante os outros, limitando o seu envolvimento nos problemas e dificuldades dos mesmos. Assim, as relações interpessoais do trabalhador podem tornar-se desprovidas de calor humano, tornando qualquer interação completamente inviável, uma vez que o sujeito se pode tornar incapaz de empatizar com o outro (Codo & Vasques-Menezes, 1999).

## **Empatia**

A empatia é um elemento fundamental quando abordamos o tema das interações sociais, isto porque é a empatia que nos permite compreender e responder adequadamente às emoções de terceiros, contribuindo assim de forma preponderante para o estabelecimento de relações interpessoais saudáveis, e para a adoção de comportamentos sociais adequados (Spreng et al., 2009). Deste modo, ao considerar a empatia como um fator presente nas nossas interações diárias, e tendo em conta que cada vez mais as pessoas passam grande parte do seu dia no local de trabalho, não devemos menosprezar a importância deste constructo, na promoção de experiências de bem-estar laborais (Dal Santo et al., 2014).

Segundo Freud (1921, citado por Varela, 2020) a empatia é considerada uma ferramenta que possibilita que os seres humanos formem atitudes perante outro ser, ajudando a definir o que devemos sentir em situações que envolvam terceiros. Apesar do interesse antigo neste conceito, a concetualização do mesmo sofreu várias alterações ao longo dos anos, tendo vindo a ser operacionalizada e definida de distintas formas e aplicada a diferentes populações (Varela, 2020).

Do ponto de vista da investigação, a empatia é considerada um conceito atual, amplo e multidimensional, fundamental quando abordamos temáticas relacionadas com o comportamento social, uma vez que a empatia possibilita que nos relacionemos com os estados emocionais dos outros de forma rápida, desempenhando um papel essencial na construção de interações adequadas e na prevenção de comportamentos agressivos entre pares. Deste modo, a empatia pode ser definida como uma ferramenta que nos possibilita compreender e experienciar os estados emocionais de outra pessoa (Pechorro et al., 2018).

É consensual na literatura que, sendo este um constructo multidimensional, emerge da junção entre fatores cognitivos e fatores afetivos, sendo assim possível subdividir o conceito de empatia em duas componentes principais: uma componente cognitiva e uma componente afetiva (Decety et al., 2016).

A componente cognitiva da empatia remete para a capacidade de representar as motivações e o estado mental do outro, de forma a ser possível retirar ilações sobre a forma como o mesmo vivencia o mundo (Decety et al., 2016). Ao explorar o tema, Davis (1983) reconheceu duas formas distintas de empatia cognitiva. A primeira forma corresponde a um pensamento fantasioso no qual é possível experienciar, por exemplo, os sentimentos de uma personagem de um filme através da imaginação. Já a segunda forma caracteriza-se por uma tomada de perspetiva, na qual, um determinado sujeito é capaz de adotar o ponto de vista psicológico de outro. Assim sendo, a empatia cognitiva pode ser definida como um meio racional de reconhecer e compreender as emoções do outro, sem ter a necessidade de as experienciar (Backer-Eck, et al., 2020).

Por outro lado, a empatia afetiva define-se como a capacidade de experimentar emoções, sentidas por outras pessoas, através de um processo de sincronização emocional (Singer & Lamm, 2009). Tal como na empatia cognitiva, Davis (1983) identificou duas formas diferentes de caracterizar a empatia afetiva: a preocupação empática, que se caracteriza pela solidariedade para com os sentimentos dos outros, e o *personal distress* que consiste em experienciar sentimentos de desconforto e ansiedade resultantes da observação de alguém em sofrimento.

Assim, de forma resumida, a principal diferença entre as duas componentes da empatia é que a empatia afetiva vai para além da compreensão do ponto de vista do outro, consistindo numa partilha de sentimentos, enquanto a empatia cognitiva não implica que experienciemos

o sentimentos do outro, dando-nos apenas a possibilidade de os compreender (Teixeira, 2022).

Quando aplicada ao contexto profissional, a empatia é concebida como uma qualidade pessoal e uma competência interpessoal desejável. Em profissões que exigem uma relação direta com o cliente, a empatia pode ser fundamental, uma vez que, ao compreender melhor o outro, o profissional consegue agir de forma a responder melhor às suas necessidades. No entanto, vários autores alertam para a necessidade de existir um equilíbrio entre a componente emocional e a componente cognitiva da empatia, de forma a prevenir um envolvimento excessivo com a situação e sentimentos do outro, e evitar o surgimento de reações emocionais fortes que possam desencadear sintomas de exaustão emocional para o profissional, sobretudo quando falamos de profissões que, por si só, já envolvem situações e sentimentos intensos e stressantes (Monteiro, 2013). Isto porque, se pensarmos bem, se por um lado a empatia possibilita que fiquemos contagiados pelo bem-estar do outro, por outro lado, também pode ocorrer precisamente o contrário, levando-nos a experienciar o sofrimento do outro de tal forma, que nós próprios ficamos em sofrimento (Cerqueira, 2020).

Estudos realizados por Dal Santo e colaboradores (2014), com uma população de enfermeiros, concluíram que quanto mais elevados forem os níveis de empatia cognitiva, maior a satisfação dos profissionais face ao trabalho. No entanto, o mesmo não se verifica com a componente afetiva da empatia, não sendo encontradas evidências de qualquer relação entre a empatia afetiva e a satisfação no trabalho. A ausência de relação entre estas variáveis pode ser explicada pelo facto de a empatia afetiva implicar que o profissional experiencie as emoções do seu paciente, exigindo assim um maior esforço por parte do profissional para se conseguir distanciar desta situação, posteriormente. Já o mesmo não acontece com a empatia cognitiva, uma vez que esta permite que os profissionais consigam compreender as emoções dos seus clientes, sem terem de a experienciar, respondendo assim à situação de forma mais adequada (Decety & Jackson, 2006).

Quando aplicado ao campo da aprendizagem, a literatura revela que um elevado grau de empatia na relação educador-educando, é possivelmente o fator mais preponderante para provocar mudanças no processo de aprendizagem. No mesmo sentido, é também apontado que quando o educador tem a capacidade de compreender o educando, e tem consciência da sensibilidade do processo de educação, a probabilidade de sucesso é significativamente maior (Meyers et al., 2019). Neste sentido, uma vez que é esperado que os/as guardas prisionais

desempenhem o seu papel na reeducação da população reclusa, a adoção de uma postura empática, ao longo deste processo, pode traduzir-se numa maior probabilidade de sucesso.

Além do mais, o segredo para o bom funcionamento de uma prisão é o estabelecimento de relações saudáveis entre os/as reclusos/as e os/as guardas prisionais. Vários estudos apontam neste sentido, salientando a qualidade do relacionamento entre guardas e reclusos/as como um fator preponderante no processo de adaptação dos/das reclusos/as à prisão, no incentivo para a mudança, e na preparação dos/das reclusos/as para a liberdade (Pereira, 2020). Gonçalves e Vieira (2005) salientam ainda que, tendo os/as guardas prisionais um papel tão influente na ressocialização dos/das reclusos/as, deve existir uma especial atenção na formação destes profissionais, nomeadamente, devem ser tidos em consideração alguns aspetos associados às características de personalidade dos candidatos que podem não ser adequadas à adoção do papel de agente de ressocialização.

### **Relação entre *burnout* e empatia**

As investigações presentes na literatura que abordam o conceito de empatia aplicado ao contexto laboral, concordam que a empatia desempenha um papel fulcral em profissões que envolvem o contacto com outros, nomeadamente, em profissões que obrigam a existência de uma relação entre o profissional e o utente. Os estudos apontam para que quando existe uma postura empática, quer do profissional quer do utente, a relação entre os dois é marcada por uma sensação de confiança, que influencia positivamente vários aspetos, como por exemplo, a ansiedade e a satisfação com a vida. No entanto, é preciso interpretar estes resultados com cuidado visto que a empatia também pode trazer consequências negativas para os profissionais, nomeadamente quando existe um contacto direto e constante com situações de dor ou perda, isto porque, colocarmo-nos persistentemente na perspetiva de alguém que está a sofrer, pode levar-nos a olhar para a vida de forma mais negativa. Neste sentido, tem surgido na literatura uma preocupação em perceber a relação entre a empatia e o bem-estar no trabalho, mais especificamente, a relação entre a empatia e o *burnout* (Varela, 2020).

Uma meta-análise que visou perceber a relação entre empatia e *burnout* encontrou resultados contraditórios, isto porque, da mesma forma que existem estudos que indicam uma relação positiva entre as variáveis, existem também estudos que apontam no sentido contrário (Williams et al., 2017).

Na tentativa de explicar estes resultados, Zenasni e colaboradores (2012) apresentam três hipóteses que visam explicar a relação entre empatia e o *burnout*. Uma primeira hipótese assenta na ideia de que o *burnout* funciona como um supressor da empatia, no sentido em que quando o trabalhador começa a experienciar sintomas característicos de *burnout*, o seu nível de empatia começa a diminuir. A segunda hipótese apresentada sustenta-se na ideia de que a empatia gera *burnout*, uma vez que, as evidências demonstram que elevados níveis de empatia tornam as pessoas mais propensas a identificarem-se com outros e a projetarem o sofrimento de terceiros em si próprios. Por fim, a terceira hipótese levantada pelos autores defende que a empatia pode funcionar como fator de proteção contra o desenvolvimento de sintomas de *burnout*. Neste sentido, os autores realçam a associação entre empatia e satisfação no trabalho, referindo-se à empatia como ferramenta que auxilia os profissionais a atribuírem significado às suas tarefas. Segundo os autores, através do reconhecimento das emoções do outro, a empatia promove a capacidade de autorreflexão e aceitação de *feedback* negativo que são fundamentais na prevenção de *stress* e *burnout*.

Um estudo realizado com bombeiros profissionais, identificou que níveis elevados de empatia estavam relacionados com sintomas de depressão, somatização, ansiedade, e stress traumático (Ferreira, 2018). No mesmo sentido, um outro estudo realizado com agentes da polícia, revelou que a exposição excessiva a emoções negativas, e a ausência de emoções positivas, podem levar à deterioração da motivação para trabalhar e à falta de envolvimento para com o trabalho (Teixeira, 2022). Ao encontro destes resultados vêm os estudos realizados por Figley (2002) que utilizou na sua amostra elementos das forças de segurança, bombeiros e médicos, e concluiu que nestas profissões, devido ao contacto regular com pessoas em sofrimento, facilmente estes profissionais se encontram envolvidos em situações muito stressantes. O autor acrescenta ainda, que nestas situações a empatia pode funcionar como um fator prejudicial, resultando num aumento do sentimento de vulnerabilidade e tensão, e potenciando experiências de sofrimento e a adoção de sintomas semelhantes aos das vítimas.

No que diz respeito às características pessoais dos trabalhadores, como por exemplo a capacidade de empatizar com o outro, a literatura demonstra uma correlação negativa entre a empatia e o *burnout*. Porém, se por um lado, é perceptível o efeito do *burnout* na empatia (os dados apontam para que a vivência de *burnout* comprometa a capacidade de empatizar do trabalhador), aquilo que não é tão claro é o efeito da empatia sobre o *burnout*. No entanto,

alguns autores defendem que a empatia pode prevenir o risco de *burnout* através do estabelecimento de uma ligação entre o profissional e o utente, enquanto que, na perspetiva de outros autores, a empatia potencia o desenvolvimento de *burnout*, através do desgaste emocional do trabalhador (Monteiro et al., 2014).

Nas suas pesquisas, Williams (1989) encontrou evidências de que a empatia afetiva pode estar relacionada com a exaustão emocional, explicando que esta componente da empatia exige que seja realizada uma experiência da dor do outro, que pode desencadear situações de cansaço e exaustão emocional. Por outras palavras, o autor concluiu que quanto mais empáticos os profissionais forem, maior a probabilidade de desenvolverem a síndrome de *burnout*. Desta forma, muitos profissionais preferem evitar a adoção de uma postura empática como forma de se protegerem do sofrimento. Importa ainda realçar que sintomas de exaustão emocional e comportamentos que visam evitar a empatia, podem representar uma fase inicial do desenvolvimento de um processo de *burnout* (Teixeira, 2022).

### **Pertinência do estudo e objetivos**

As relações apresentadas anteriormente entre o *burnout* e a empatia elucidam a necessidade de continuar a explorar a relação entre estes dois constructos. Atualmente é esperado que o/a guarda prisional adote uma postura mais humana e empática no desempenho das suas funções, o que pode não ser benéfico, por vezes, para estes profissionais, uma vez que esta profissão exige a exposição diária a situações muito complexas e dolorosas. Além disso, como já mencionado, existem uma série de características associadas a esta profissão que contribuem para que a mesma se insira num grupo de risco para o desenvolvimento de quadros de *burnout*. Por estes motivos, e com base no referencial teórico apresentado, o foco desta investigação recai em explorar a relação entre o *burnout* e a empatia numa população de guardas prisionais, a fim de compreender de que forma podemos ter profissionais empáticos, sem que os mesmos fiquem mais vulneráveis ao desenvolvimento de sintomatologia típica de *burnout*. Ademais, esta investigação procura ainda compreender a relação entre o *burnout* e a sociodemografia dos participantes.

## Método

### Amostra

A presente investigação contou com uma amostra de 132 guardas prisionais de 6 estabelecimentos prisionais diferentes, enquadrando-se assim numa amostragem não aleatória por conveniência. Entre os 6 estabelecimentos prisionais onde foi realizada a recolha, 15.2% dos/das guardas pertenciam ao estabelecimento prisional de Caxias, 19.7% ao estabelecimento prisional de Lisboa, 14.4% ao estabelecimento prisional do Linhó, 18.9% ao estabelecimento prisional de Odemira, 17.4% ao estabelecimento prisional de Santa Cruz do Bispo feminino, e 14.4%) ao estabelecimento prisional de Sintra.

Do total de participantes, a maioria é do sexo masculino (65.6%) existindo apenas 45 participantes do sexo feminino, tal como pode ser observado através da tabela 1. Relativamente à idade dos participantes, as mesmas encontram-se compreendidas entre os 28 e os 62 anos, apresentando uma média de idades de 43.8 anos ( $DP = 9.62$ ).

No momento de aplicação dos questionários sociodemográficos, a maioria dos participantes (55.2%) encontrava-se casado ou em regime de união de facto, estando os restantes solteiros (32.0%) ou divorciados (12.8%).

No que diz respeito às habilitações literárias dos respetivos participantes, verifica-se que a maioria dos participantes da amostra tem o ensino secundário obrigatório (64.4%) e 21.2% completaram o ensino superior (licenciatura ou mestrado). Importa ainda acrescentar que a maior parte dos/das guardas prisionais (69.5%) que responderam ao protocolo instrumental já desempenham esta profissão há mais de 10 anos.

**Tabela 1***Caracterização sociodemográfica da amostra*

		N (%)
<b>Sexo</b>	Masculino	86 (65.6)
	Feminino	45 (34.4)
<b>Estado Cívil</b>	Solteiro(a)	40 (32.0)
	Casado(a)/União de facto	69 (55.2)
	Divorciado(a)	16 (12.8)
<b>Habilitações Literárias</b>	Ensino Básico	19 (14.4)
	Ensino Secundário	85 (64.4)
	Ensino Superior	28 (21.2)
<b>Anos como Guarda Prisional</b>	Mais de 10 anos	92 (69.5)
	Menos de 10 anos	39 (30.5)
<b>Estabelecimento Prisional</b>	Caxias	20 (15.2)
	EPL	26 (19.7)
	Linhó	19 (14.4)
	Odemira	25 (18.9)
	SCBF	23 (17.4)
	Sintra	19 (14.4)
<b>Idade</b>	Min-Max	<i>M (DP)</i>
	28-62	43.80 (9.62)

**Procedimentos de recolha dos dados**

Após a escolha do tema e dos instrumentos utilizados para avaliar as variáveis a explorar, foram contactados os autores da Escala Básica de Empatia (Pereira et al., 2013) e da Medida de *Burnout* de Shirom-Melamed (Gomes, 2012), com o objetivo de obter a autorização para aplicação dos respetivos instrumentos.

Enquanto aguardámos a autorização por parte dos autores, realizou-se também um pedido de autorização à Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP) para que fosse possível proceder à recolha dos dados nos estabelecimentos prisionais seleccionados para o efeito. Após obtida a autorização por parte da DGRSP para recolha dos dados, e dos

autores acima mencionados para utilização dos instrumentos, seguiu-se o contacto com os estabelecimentos prisionais com vista a agendar uma data conveniente para o início da recolha.

A recolha dos dados efetuou-se entre os meses de março e junho de 2022, em estabelecimentos prisionais masculinos e femininos, situados na área metropolitana de Lisboa, no Porto e em Beja.

Importa ainda referir que, antes de dar início ao preenchimento dos protocolos, todos os participantes foram informados do carácter voluntário subjacente à sua participação neste estudo, assim como, da possibilidade de desistirem a qualquer momento, se assim o desejassem. Além disso, foi também garantido aos participantes o anonimato e confidencialidade dos dados recolhidos. Todas estas informações constavam no consentimento informado apresentado aos participantes antes de iniciarem o preenchimento do protocolo instrumental.

## **Instrumentos**

Com o objetivo de recolher os dados necessários à nossa investigação, o protocolo instrumental contemplou um questionário sociodemográfico e dois instrumentos avaliativos: a Escala Básica de Empatia (BES-A) e Medida de *Burnout* de Shirom-Melamed (MSBM).

### **Questionário Sociodemográfico**

Este questionário teve como objetivo recolher um conjunto de informações relativamente às características sociodemográficas dos participantes, como a idade, o sexo, o estado civil, as habilitações literárias e os anos de experiência enquanto guarda prisional. A recolha destas variáveis foi considerada pertinente para o estudo com base na informação literária, e em estudos posteriores que abordaram esta temática.

### **Medida de *Burnout* de Shirom-Melamed (MBSM)**

Este instrumento foi traduzido e adaptado para a população portuguesa por Gomes (2012) com base nos trabalhos originais desenvolvidos por Armon, Shirom e Melamed (2012) e Shirom e Melamed (2006). Esta escala avalia o nível de *burnout* dos sujeitos através de 14

itens, distribuídos por três dimensões: fadiga física (6 itens;  $\alpha = 0.95$ ), fadiga cognitiva (5 itens;  $\alpha = 0.97$ ) e exaustão emocional (3 itens;  $\alpha = 0.91$ ). A dimensão da fadiga física procura avaliar sentimentos de cansaço físico como, por exemplo, a diminuição da energia física no sujeito, enquanto a dimensão da fadiga cognitiva diz respeito à avaliação de sintomas de deterioração cognitiva como, por exemplo, dificuldades na capacidade de concentração. Por fim, a dimensão da exaustão emocional é responsável por avaliar os sentimentos de cansaço emocional manifestados pelo trabalhador, resultante do relacionamento com os outros.

As respostas a este questionário são dadas através do preenchimento de uma escala do tipo *Likert*, que varia entre 1 (Nunca ou quase nunca) e 7 (Sempre ou quase sempre). Além da pontuação total, que é calculada através da média aritmética das três dimensões, é também possível obter uma pontuação para cada uma das dimensões, sendo a mesma obtida através da soma dos itens pertencentes à respetiva dimensão, dividindo o resultado pelo número de itens que constituem a mesma. Deste modo, pontuações mais elevadas traduzem-se em níveis de fadiga física, fadiga cognitiva e exaustão emocional maiores. Por outras palavras, níveis mais elevados de *burnout* encontram-se associados a níveis superiores de fadiga física, fadiga cognitiva e exaustão emocional (Gomes, 2012).

Tendo em conta que não existe um valor que defina a existência de sentimentos de *burnout*, é utilizado um ponto de corte para identificar níveis clinicamente significativos de *burnout*. Assim, segundo o autor, valores de médias iguais ou superiores a 5 são indicativos de problemas nesses domínios (Gomes, 2012).

Em relação às propriedades psicométricas do instrumento, em estudos anteriores tem sido verificadas consistentemente boas propriedades psicométricas quando aplicado à população portuguesa ( $\alpha = 0.95$ ) (Baganha, Gomes & Esteves, 2006). No presente estudo, o valor de alfa de Cronbach obtido na escala total foi de 0.93 o que indica um valor de consistência interna muito bom. As três dimensões do instrumentos demonstraram também níveis de consistência interna bastante satisfatórios, tendo a dimensão da fadiga física e da fadiga cognitiva obtido um valor de alfa de Cronbach de 0.94 e a dimensão da exaustão emocional um alfa de Cronbach de 0.88.

### **Escala Básica de Empatia (BES-A)**

A escala Básica de Empatia foi concebida previamente por Jolliffe e Farrington (2006), constituindo-se uma medida de autorresposta composta por 20 itens, desenvolvida para medir

as duas dimensões da empatia: empatia afetiva (11 itens) e empatia cognitiva (9 itens). Dada sua subdivisão, esta escala permite calcular não só o nível total de empatia, como também os níveis de empatia cognitiva e afetiva. Quanto mais elevada for a pontuação maior o nível de empatia do sujeito (Pechorro et al., 2018).

Neste estudo será utilizada a versão breve da BES, a BES-A. Esta versão breve é composta por um conjunto de 7 itens que se dividem, tal como na versão longa, nas duas subescalas da empatia: empatia cognitiva (4 itens) e empatia afetiva (3 itens). Cada um dos itens é cotado através de uma escala ordinal que varia entre 1 (totalmente falso) e 5 (totalmente verdade). A pontuação total das BES-A pode variar entre os 7 (défice de empatia) e os 35 pontos (alto nível de empatia), podendo ser calculada através da soma da resposta aos 7 itens da escala. Em investigações anteriores realizadas na população portuguesa, este instrumento tem apresentado consistentemente boas propriedades psicométricas em diferentes amostras, nomeadamente, no que diz respeito à consistência interna, apresentando um Alfa de Cronbach superior a 0.70 (Pereira et al., 2013). Neste estudo, o alfa de Cronbach é de 0.67 para a escala total, 0.77 para a dimensão da empatia afetiva e 0.66 para a dimensão da empatia cognitiva, o que se traduz em níveis de consistência interna razoáveis.

Dada a importância do conceito de empatia nesta investigação, foi fundamental a utilização de uma medida que conseguisse capturar ambas as dimensões da empatia.

## **Procedimentos de análise dos dados**

Para proceder à análise e tratamento de dados foi utilizado o software IBM SPSS Statistics, versão 29.

Com base nas variáveis sociodemográficas, foi possível realizar uma caracterização da amostra em estudo através de análises descritivas. As mesmas análises foram utilizadas para verificar a prevalência de sintomas de *burnout* e os níveis de empatia dos participantes.

Ao realizar a limpeza da base de dados foi perceptível a existência de vários valores omissos resultantes da não resposta de alguns participantes a certos itens das escalas. Os valores omissos são um problema bastante comum quando realizamos análises estatísticas, uma vez que podem impactar não só os resultados, como comprometer o tamanho da amostra

disponível para análise. Como tal, para fazer face a este problema, surgiu a metodologia de imputação. Este método permite substituir os valores omissos na base de dados por valores plausíveis, tendo surgido ao longo dos anos várias formas de aplicar este método (Castanheiro, 2022). Quando não são aplicadas metodologias de imputação os resultados obtidos podem conduzir a uma conclusão enviesada sobre o fenómeno que se pretende estudar (Wilson, 2010). Neste caso em específico, optou-se por recorrer a metodologia de imputação pela moda, substituindo os valores omissos dos itens em falta, pela moda desse mesmo item. Um estudo recente, realizado por Salambiaku, Prata e Ferrão (2023), comparou seis algoritmos diferentes de imputação em quatro subconjuntos, com distintas percentagens de valores omissos (5%, 10%, 15% e 20%), e concluiu que o método de imputação por moda apresentava, na generalidade dos casos, valores menores de erro, ou seja, mais próximos dos originais. Importa referir que, nesta investigação, o método de imputação por moda foi apenas aplicado em situações cujo participantes não responderam a apenas 1 dos itens da escala, tendo sido conservados os valores omissos em situações em que o participante não respondeu à totalidade da escala.

Para analisar as diferenças entre o sexo masculino e feminino, quanto aos sintomas de *burnout* e aos níveis de empatia, recorreu-se ao teste de *t-student* para amostras independentes. Para tal, foram previamente testados os pressupostos da normalidade através da análise dos valores de assimetria e curtose de ambas as variáveis. Uma vez verificados os pressupostos, procedeu-se à análise estatística com recurso à opção paramétrica.

Sendo a rede familiar indicada como um dos fatores protetores da síndrome de *burnout* foram analisadas as diferenças ao nível do *burnout* entre os diferentes estados civis. Para tal, os estados civis dos participantes foram agrupados de forma a criar 3 categorias distintas: solteiro/a, casado/a/ união de facto e divorciado/a. Para detetar a existência, ou não, de diferenças significativas entre os grupos realizou-se uma análise de variância (ANOVA). Após verificada a normalidade através do teste de ShapiroWilk, recorreu-se ao teste de Levene com o objetivo de apurar se existe homogeneidade de variâncias e identificar o post-hoc correto a utilizar. Uma vez que estamos perante variâncias homogéneas, optou-se pelo teste de Tukey HSD para compreender onde se localizam as diferenças apontadas pela ANOVA. O teste de Tukey HSD, pressupõe a existência de variâncias homogéneas, podendo ser aplicado quando queremos comparar três ou mais grupos, sendo o mesmo sensível na deteção de diferenças entre os grupos. Além disso, o teste de Tukey HSD apresenta um alto

poder estatístico e controlo sobre os erros do tipo I (Nascimento & Prestes, 2018). Nas análises realizadas foi aplicado um nível de significância de 5%.

Para verificar a existência de diferenças nos níveis de *burnout* entre os diferentes estabelecimentos prisionais recorreu-se, novamente, a uma análise de variâncias. No entanto, uma vez que não foram encontradas diferenças entre os grupos não foi necessário a utilização de um teste post-hoc.

Com o objetivo de testar associações entre os sintomas de *burnout* e os níveis de empatia foram realizadas correlações de *Pearson* entre as dimensões das escalas de *burnout* (fadiga física, fadiga cognitiva e exaustão emocional) e as dimensões da escala de empatia (empatia afetiva e empatia cognitiva).

Por último, foi utilizada uma análise de regressão linear simples no sentido de compreender se a empatia afetiva, que se havia demonstrado correlacionada com a fadiga cognitiva e o *burnout* total, assumia um papel preditivo significativo na explicação dessas variáveis, sendo para o efeito obtida a percentagem relativa a essa predição. Procedeu-se de igual forma para a correlação encontrada a empatia cognitiva e a exaustão emocional.

## **Resultados**

### **Análise dos sintomas de *burnout* na população**

De acordo com a Tabela 2 podemos concluir que, de um modo geral, não existem valores indicativos de *burnout* em nenhuma das três dimensões, nem na escala de *burnout* total. No entanto, ao analisar detalhadamente as tabelas provenientes das análises descritivas, verificamos que 3.1% dos participantes apresentam sintomas de *burnout*, 5.5% apresentam sintomas de fadiga cognitiva e 19.7% dos participantes apresentam sintomas de fadiga física. No entanto, não foram apresentados sintomas de exaustão emocional por nenhum dos participantes.

## Tabela 2

### Prevalência de sintomas de burnout na amostra

	N	Média	DP
Fadiga física	129	3.21	1.33
Fadiga cognitiva	129	2.38	1.15
Exaustão emocional	129	1.79	0.79
<i>Burnout</i> total	129	2.48	0.89

### Análise dos sintomas de burnout em função do sexo

A Tabela 3 permite-nos comparar homens e mulheres relativamente às diferentes dimensões do *burnout* e ao respetivo *burnout* total. É possível verificar que não existem diferenças significativas entre os sexos nas dimensões de fadiga física ( $t(126) = .76$ ;  $p = .450$ ;  $d = 1.331$ ; 95% CI [-.299; .677]) e fadiga cognitiva ( $t(126) = 1.17$ ;  $p = .24$ ;  $d = 1.146$ ; 95% CI [-.214; .575]) nem no *burnout* total ( $t(126) = 1.66$ ;  $p = .099$ ;  $d = .893$ ; 95% CI [-.052; .602]). Por outro lado, são verificadas diferenças estatisticamente significativas entre os sexos na dimensão da exaustão emocional ( $t(126) = 2.76$ ;  $p = .007$ ;  $d = .773$ ; 95% CI [-.064; .573]), sendo que, o sexo masculino ( $M = 1.94$ ;  $DP = .84$ ) apresenta níveis de exaustão emocional superiores ao sexo feminino ( $M = 1.54$ ;  $DP = .63$ ).

Ademais, a análise da tabela 3 permite-nos também verificar que a dimensão com a cotação mais baixa tanto no sexo feminino ( $M = 1.54$ ;  $DP = .63$ ) como no sexo masculino ( $M = 1.94$ ;  $DP = .84$ ) é a dimensão da exaustão emocional.

**Tabela 3***Sintomas de burnout em função do sexo dos participantes*

		N	Média	DP	t	p
Fadiga física	Masculino	83	3.26	1.37	.76	.450
	Feminino	45	3.07	1.26		
Fadiga cognitiva	Masculino	83	2.47	1.19	1.17	.245
	Feminino	45	2.23	1.06		
Exaustão emocional	Masculino	83	1.94	.84	2.76	.007
	Feminino	45	1.54	.63		
Burnout total	Masculino	83	2.58	.91	1.66	.099
	Feminino	45	2.30	.86		

**Análise dos sintomas de *burnout* em função do estado civil**

No que refere ao estado civil, não foram encontradas diferenças significativas entre os grupos nas dimensões da fadiga física ( $F(2,119) = .34; p = .714; \eta p^2 = .006$ ), da fadiga cognitiva ( $F(2,119) = .15, p = .863; \eta p^2 = .002$ ), nem na escala de *burnout* total ( $F(2,119) = .76; p = .472; \eta p^2 = .013$ ). Porém, a Análise de Variâncias (ANOVA) evidenciou que existe um efeito significativo entre o estado civil e os sintomas de exaustão emocional ( $F(2,119) = 3.26, p = .042; \eta p^2 = .052$ ).

O Teste Post-Hoc de Tukey HSD revelou que as diferenças encontradas na dimensão exaustão emocional se verificam entre o grupo dos solteiros e o grupo dos divorciados ( $p = .034$ ). De acordo com os resultados, o grupo dos solteiros ( $M = 1.94; DP = .81$ ) apresenta sintomas de exaustão emocional superiores aos divorciados ( $M = 1.35; DP = .61$ ).

Além disso, é também possível constatar através da análise da tabela 4 que a dimensão da fadiga física foi a que apresentou valores mais elevados nos três estados civis.

**Tabela 4***Comparação dos sintomas de burnout em função do estado civil*

		N	Média	DP	F	<i>p</i>
Fadiga física	Solteiro	39	3.22	1.25	.34	.714
	Casado(a)/União de facto	67	3.23	1.33		
	Divorciado(a)	16	2.94	1.35		
Fadiga cognitiva	Solteiro	39	2.33	1.07	.15	.863
	Casado(a)/União de facto	67	2.44	1.24		
	Divorciado(a)	26	2.50	1.09		
Exaustão emocional	Solteiro	39	1.94	.81	3.26	.042
	Casado(a)/União de facto	67	1.83	.80		
	Divorciado(a)	16	1.35	.61		
Burnout total	Solteiro	39	2.53	.87	.76	.472
	Casado(a)/União de facto	67	2.53	.96		
	Divorciado(a)	16	2.23	.82		

**Análise dos sintomas de *burnout* em função das habilitações literárias**

Relativamente às habilitações literárias dos participantes, de acordo com os resultados obtidos não foram verificadas diferenças estatisticamente significativas nos diferentes grupos em relação ao níveis de *burnout* total ( $F(2,126) = .05; p = .948; \eta p2 = .001$ ), fadiga física ( $F(2,126) = .57; p = .566; \eta p2 = .009$ ), fadiga cognitiva ( $F(2,126) = .54; p = .582; \eta p2 = .009$ ) e exaustão emocional ( $F(2,126) = .41; p = .663; \eta p2 = .006$ ).

No entanto, é possível verificar que os/as guardas prisionais que possuem o ensino secundário e o ensino superior apresentam níveis mais elevados de fadiga física em comparação aos/às guardas prisionais que possuem apenas o ensino básico. Na dimensão da fadiga cognitiva observa-se precisamente o contrário sendo neste caso, os participantes que possuem apenas o ensino básico aqueles com níveis mais elevados nesta dimensão. Tanto na dimensão da exaustão emocional, como na escala de *burnout* total o grupo que apresentou valores mais elevados foi o grupo de guardas com o ensino secundário.

**Tabela 5**

*Comparação de sintomas de burnout em função das habilitações literárias dos participantes*

		N	Média	DP	F	p
Fadiga física	Ensino básico	18	2.91	1.36	.57	.566
	Ensino secaundário	83	3.23	1.33		
	Ensino superior	28	3.32	1.32		
Fadiga cognitiva	Ensino básico	18	2.61	1.39	.54	.582
	Ensino secaundário	83	2,37	1.16		
	Ensino superior	28	2.25	.93		
Exaustão emocional	Ensino básico	18	1.78	.95	.41	.663
	Ensino secaundário	83	1.84	.76		
	Ensino superior	28	1.68	.79		
Burnout total	Ensino básico	18	2.43	1.12	.05	.948
	Ensino secaundário	83	2.50	.87		
	Ensino superior	28	2.46	.82		

### **Análise dos sintomas de *burnout* nos diferentes estabelecimentos prisionais**

Uma vez que, a literatura aponta, como uma das causas para o desenvolvimento de *burnout* nos/nas guardas prisionais, a existência de fatores indutores de *stress* ligados ao contexto organizacional, é então pertinente perceber se os níveis de *burnout* variam consoante o estabelecimento prisional.

Posto isto, através da observação da Tabela 5, a análise de variâncias (ANOVA) evidenciou que não existem diferenças significativas entre os estabelecimentos prisionais em nenhuma das dimensões do *burnout* nem na escala de *burnout* total. Porém, é de destacar que o estabelecimento prisional de Santa Cruz do Bispo feminino é o que apresenta valores inferiores nas dimensões de fadiga física e fadiga cognitiva, como também na escala de *burnout* total. Já na dimensão da fadiga cognitiva, o estabelecimento prisional que apresentou níveis mais baixos nesta dimensão foi o estabelecimento prisional de Lisboa.

**Tabela 6***Comparação dos sintomas de burnout em função do estabelecimento prisional*

		N	M	DP	F	<i>p</i>
Fadiga física	Caxias	20	3.22	1.53	.10	.992
	EPL	26	3.15	1.18		
	Linhó	18	3.24	1.46		
	Odemira	25	3.17	1.19		
	SCBF	23	3.12	1.16		
	Sintra	17	3.40	1.71		
	Caxias	20	2.31	1.46		
Fadiga cognitiva	EPL	26	2.09	0.86	1.03	.405
	Linhó	18	2.48	0.95		
	Odemira	25	2.42	1.15		
	SCBF	23	2.29	0.99		
	Sintra	17	2.87	1.46		
	Caxias	20	1.85	0.97		
	EPL	26	1.82	0.80		
Exaustão emocional	Linhó	18	2.07	0.83	1.26	.288
	Odemira	25	1.65	0.65		
	SCBF	23	1.54	0.61		
	Sintra	17	1.94	0.89		
	Caxias	20	2.55	1.07		
	EPL	26	2.36	0.75		
	Linhó	18	2.59	0.79		
Burnout total	Odemira	25	2.45	0.83	.510	.767
	SCBF	23	2.32	0.74		
	Sintra	17	2.73	1.26		

**Análise dos níveis de empatia na população**

Quanto à prevalência de níveis de empatia, representados na tabela 6, os participantes da amostra apresentam uma média de 22.06 pontos na escala de empatia total, tendo os valores oscilado entre os 14 e 30 pontos. Foi ainda possível verificar que os participantes apresentam níveis superiores de empatia cognitiva ( $M = 15.18$ ;  $DP = 1.95$ ) em comparação à empatia afetiva ( $M = 6.99$ ;  $DP = 2.26$ ).

## Tabela 7

### *Prevalência dos níveis de empatia na população*

	N	Média	DP
Empatia afetiva	130	6.99	2.26
Empatia cognitiva	130	15.18	1.95
Empatia total	130	22.06	3.09

### **Análise dos níveis de empatia na população em função do sexo**

Através desta análise foi nos possível comparar homens e mulheres relativamente às pontuações obtidas nas diferentes dimensões da empatia e ao respectivo total. Através da tabela 8, é possível verificar que não existem diferenças significativas entre os sexos na dimensão da empatia afetiva ( $t(127) = -1.426$ ;  $p = .156$ ;  $d = 2.248$ ; 95% CI [-1.377; 0.267]).

Por outro lado, são verificadas diferenças estatisticamente significativas entre os sexos na dimensão da empatia cognitiva ( $t(127) = -2.002$ ;  $p = .05$ ;  $d = 1.889$ ; 95% CI [-1.565; -.184]) e na escala de empatia total ( $t(127) = -2.766$ ;  $p = 0.01$ ;  $d = 3.120$ ; 95% CI [-2.570; -.289]), sendo que, o sexo masculino ( $M = 14.93$ ;  $DP = 1.96$ ) apresenta níveis empatia cognitiva inferiores ao sexo feminino ( $M = 15.64$ ;  $DP = 1.90$ ). Relativamente à escala de empatia total, as mulheres ( $M = 23.04$ ;  $DP = 2.71$ ) apresentam níveis superiores de empatia em relação aos homens ( $M = 21.57$ ;  $DP = 3.18$ ).

**Tabela 8**

*Comparação dos níveis de empatia em função do sexo dos participantes*

		N	Média	DP	t	p
Empatia afetiva	Masculino	84	6.81	2.43	-1.42	.156
	Feminino	45	7.40	1.82		
Empatia cognitiva	Masculino	84	14.93	1.96	-2.00	0.47
	Feminino	45	15.64	1.90		
Empatia total	Masculino	84	21.57	3.18	-2.63	.009
	Feminino	45	23.04	2.71		

### **Análise das correlações entre a escala de *burnout* e a escala de empatia**

Os resultados ilustrados na tabela 7 demonstram a existência de correlações positivas entre a dimensão da fadiga física com a dimensão da fadiga cognitiva ( $r = .529$ ;  $p < .001$ ), a dimensão da exaustão emocional ( $r = .333$ ;  $p < .001$ ) e com a escala de *burnout* total ( $r = .833$ ;  $p < .001$ ). Isto significa que indivíduos com níveis de fadiga física superiores, apresentarão igualmente níveis de fadiga física, exaustão emocional e *burnout* total superiores.

Relativamente à dimensão da fadiga cognitiva, a mesma demonstrou correlações positivas com a dimensão da exaustão emocional ( $r = .463$ ;  $p < .001$ ), com a escala de *burnout* total ( $r = .829$ ;  $p < .001$ ) e com a dimensão afetiva da empatia ( $r = .200$ ;  $p = .24$ ). Estes resultados predispõe que indivíduos com níveis superiores de fadiga cognitiva apresentarão sintomas superiores de exaustão emocional e *burnout*. Do mesmo modo, indivíduos que apresentem níveis de fadiga cognitiva superiores possuem níveis de empatia afetiva superiores.

A exaustão emocional revelou correlacionar-se positivamente com a escala de *burnout* total ( $r = .667$ ;  $p < .001$ ) e negativamente com a dimensão cognitiva da empatia ( $r = -.187$ ;  $p = .034$ ). Posto isto, indivíduos com níveis de exaustão emocional superiores estarão mais predispostos a desenvolver um quadro de *burnout* e apresentarão níveis de empatia cognitiva inferiores.

A escala de *burnout* total demonstrou uma correlação positiva com a empatia afetiva, o que significa que indivíduos com níveis de empatia afetiva superiores apresentarão níveis de *burnout* superiores.

Por fim, tanto a dimensão afetiva ( $r = .682$ ;  $p < .001$ ) como a dimensão cognitiva da empatia ( $r = .705$ ;  $p < .001$ ) demonstraram-se positivamente correlacionadas com a escala de empatia total, ou seja, sujeitos com níveis de empatia superiores terão, inevitavelmente, níveis de empatia cognitiva e afetiva superiores.

## Tabela 9

*Correlações entre as dimensões do burnout e as dimensões da empatia.*

	Fadiga física		Fadiga cognitiva		Exaustão emocional		Burnout total		Empatia afetiva		Empatia cognitiva		Empatia total	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
Fadiga física	1	-												
Fadiga cognitiva	.529**	<.001	1	-										
Exaustão emocional	.333**	<.001	.463**	<.001	1	-								
Burnout total	.833**	<.001	.829**	<.001	.667**	<.001	1	-						
Empatia afetiva	.113	.204	.200*	.024	.084	.348	.190*	.032	1	-				
Empatia cognitiva	0.84	.349	-.086	.332	-.187*	.034	-.054	.549	.122	.167	1	-		
Empatia total	.137	.124	.128	.150	-.022	.806	.137	.123	.682**	<.001	.705**	<.001	1	-

\* A correlação é significativa ao nível 0.05 (2 extremidades)

\*\* A correlação é significativa ao nível 0.01 (2 extremidades)

## Análise de regressões lineares das correlações encontradas o *burnout* e a empatia

Visto que um dos objetivos destes estudo é perceber de que forma a empatia pode ter impacto no desenvolvimento de sintomas de *burnout* nos/nas guardas prisionais, decidimos cingir a análise de regressões lineares às correlações encontradas entre as dimensões do *burnout* e da empatia. Deste modo, foram aplicadas análises de regressão linear simples, com o objetivo de determinar o poder preditivo de cada dimensão da empatia na explicação da respetiva dimensão do *burnout*.

Assim, através dos resultados obtidos, podemos constatar que a empatia afetiva é um preditor significativo da fadiga cognitiva ( $p = .024$ ), no entanto, não é preditor forte, uma vez que, permite explicar apenas 4% da variância observada.

**Tabela 10**

*Regressão linear entre fadiga cognitiva e empatia afetiva*

Variável dependente	Fadiga cognitiva			
	R quadrado	$\beta$	$t$	$p$
Empatia afetiva	.040	.200	2.29	.024

No mesmo sentido, a empatia cognitiva demonstrou ser um preditor significativo da exaustão emocional ( $p = .034$ ), explicando 3.5% da sua variância. Desta forma, apesar de ser um preditor significativo da variável dependente, a sua capacidade para explicar a variância da mesma é fraca.

**Tabela 11**

*Regressão linear entre exaustão emocional e empatia cognitiva*

Variável dependente	Exaustão emocional			
	R quadrado	$\beta$	$t$	$p$
Empatia cognitiva	.035	-.187	-2.14	.034

Por último, e de forma semelhante aos anteriores, a empatia afetiva apresentou ser um preditor significativo do *burnout* total ( $p = .032$ ), porém é apenas capaz de explicar 3.6% da variância da variável dependente. Assim sendo, a empatia afetiva apresenta uma fraca capacidade em explicar o *burnout* total.

**Tabela 12**

*Regressão linear entre burnout total e empatia afetiva*

Variável dependente	Burnout total			
Preditor	R quadrado	$\beta$	<i>t</i>	<i>p</i>
Empatia afetiva	.036	.190	2.17	.032

### Discussão

Este estudo incidiu sob uma problemática atual, reconhecida como grave e preocupante para a sociedade, o *burnout*. Sabe-se que uma parte considerável das consequências deste fenómeno estão relacionadas com características do local de trabalho, que interferem com a prestação do trabalhador e promovem no mesmo um sentimento de insatisfação para com a função desenvolvida. Embora já existam algumas investigações que explorem o *burnout* junto de populações de guardas prisionais, existe ainda pouca literatura sobre a existência de variáveis externas ao contexto laboral, e intrínsecas ao indivíduo, que possam contribuir para o aumento ou diminuição dos níveis de *burnout* no corpo da guarda prisional.

Como mencionado várias vezes ao longo deste trabalho, os estabelecimentos prisionais são locais com características bastantes específicas, o que implica que os/as guardas prisionais adquiram competências (humanas, relacionas e técnicas) adequadas às especificidades da população reclusa. Desempenhar esta função pode acarretar muitas exigências, uma vez que, além de ter em consideração as necessidades dos/das reclusos/as e assegurar o bom funcionamento do estabelecimento prisional, os/as guardas desempenham também um papel ativo e fulcral na preparação da reintegração do/da recluso/a na sociedade. Todas estas funções obrigam à existência de um contacto próximo entre a população reclusa e os/as guardas prisionais, o que pode ter consequências bastante negativas para os/as guardas, uma vez que, na maioria dos casos, os indivíduos que fazem parte da população reclusa lidam com diversas problemáticas, anteriores à reclusão e decorrentes desta. O facto de estarem constantemente a lidar com sujeitos com complexidades tão peculiares, pode levar a que os/as

guardas prisionais encarem a sua vida profissional e pessoal como mais negativa e, como forma de se protegerem contra este sofrimento podem tornar-se mais frios e insensíveis perante o sofrimento dos outros, denotando-se uma diminuição significativa da capacidade em empatizar (Pereira, 2020).

Deste modo, a presente investigação visou estudar o fenómeno de *burnout* numa população de guardas prisionais, bem como compreender a relação da empatia e de variáveis sociodemográficas sobre este conceito. Após a apresentação dos resultados obtidos, importa agora discuti-los.

Os estudos desenvolvidos até então junto de populações de guardas prisionais relatam a existência de valores de *burnout* elevados (Sousa, 2020). Neste sentido, seria esperado que neste estudo fossem encontrados níveis de *burnout* significativos. No entanto, apenas 3.1% dos sujeitos que compõe a amostra revelaram um quadro compatível com o diagnóstico de *burnout*. Os restantes indivíduos, apesar de não apresentarem valores significativos que indiquem que se encontram em *burnout*, apresentam um risco significativo de o desenvolver, isto porque, de acordo com os resultados, 5.5% e 19.7% dos inquiridos apresentou sintomas significativos de fadiga cognitiva e fadiga física, respetivamente. Relativamente à dimensão da exaustão emocional, não foram encontrados valores que indiquem sintomas significativos de exaustão emocional em nenhum dos indivíduos que integram a amostra.

Estes resultados sugerem então a existência de uma maior vulnerabilidade ao desgaste físico e cognitivo, em comparação com o desgaste emocional, associado à profissão de guarda prisional. Um estudo realizado por Vaz (2013), utilizando uma amostra composta por prestadores de cuidados em lares de terceira idade, apresentou resultados semelhantes. O autor constatou que a dimensão da exaustão emocional é a menos pontuada em comparação à fadiga cognitiva e física. Estando a exaustão emocional relacionada com o desgaste emocional oriundo do contacto com outros indivíduos, principalmente indivíduos em sofrimento (Maslach et al., 2001), seria de esperar que esta dimensão fosse a mais pontuada entre os profissionais da guarda prisional, uma vez que nesta profissão é inevitável o contacto com os/as reclusos/as que, como já mencionado, reúnem tantas particularidades e vulnerabilidades.

A par disto, apesar de ainda existir pouca literatura sobre este tema, uma das questões que tem sido levantada é se as perceções que os/as guardas têm dos/das reclusos/as estão

relacionadas com os níveis de *burnout* dos/das guardas prisionais. Isto porque, ao perceberem negativamente os/as reclusos/as, os/as guardas podem ficar tensos e reticentes ao lidar com eles o que, por sua vez, pode conduzir a níveis de *stress* mais elevados no trabalho. Por outro lado, se o/a guarda prisional tiver uma percepção positiva dos/das reclusos/as com os quais lida diariamente, podem surgir interações mais agradáveis e menos conflituosas com os mesmos, resultando em sentimentos mais positivos e diminuindo o stress associado ao contexto laboral (Misis et al., 2013).

Assim sendo, uma vez que os/as guardas prisionais que compõem a amostra não demonstraram sintomas significativos de exaustão emocional, isto leva-nos a suspeitar se a explicação para esta ausência de desgaste emocional poderá estar nas percepções positivas destes guardas face aos/às reclusos/as, excluindo assim o contacto com a população reclusa como uma fonte de *burnout* nesta amostra, em específico.

Porém, importa ter em atenção que a amostragem deste estudo foi reunida através de um método não aleatório por conveniência, o que pode implicar que os/as guardas prisionais que aceitaram participar no mesmo, sejam aqueles que apresentam maior satisfação face ao seu trabalho e, conseqüentemente, uma maior predisposição para a lida direta com a população reclusa. Isto porque, de acordo com a informação disponível na literatura, sabemos que um trabalhador em *burnout* tende a vivenciar sentimentos de uma diminuta realização profissional, que se traduzem numa tendência para autoavaliar negativamente o seu contributo enquanto profissional, e conseqüentemente, numa desmotivação e falta de interesse para com as funções laborais (Maslach & Jackson, 1981). Ora, posto isto, é pertinente levantar a questão de que talvez os/as guardas prisionais que se encontram realmente em *burnout*, não estejam disponíveis a participar neste tipo de investigações, já que podem sentir que a sua participação não será útil e, por conseguinte, podem não apresentar motivação para tal. Por estes motivos, é importante que estes resultados sejam interpretados cautelosamente, e que as dúvidas aqui levantadas sejam exploradas em estudos futuros que visem compreender como é que a interação guarda-recluso/a e as percepções dos/das guardas face aos/às reclusos/as podem influenciar o meio prisional, nomeadamente, o risco de os/as guardas desenvolverem *burnout*. Além disso, apesar de estarmos a par da dificuldade, seria igualmente importante que estudos futuros procurassem obter amostras aleatórias representativas desta população, de modo a excluir a hipótese acima levantada de que apenas os trabalhadores mais satisfeitos participam nestas investigações.

Uma outra explicação para os níveis de *burnout* encontrados pode estar ligada às habilitações literárias dos inquiridos. De acordo com uma revisão da literatura, as habilitações literárias estão relacionadas com os sintomas de *burnout*. Embora não exista uma explicação consensual para explicar a associação entre estas variáveis, Maslach e colaboradores (2001) levantam a hipótese de que os indivíduos com habilitações académicas superiores tenham uma maior probabilidade de desempenhar funções mais exigentes e que implicam maior responsabilidade, o que pode potenciar o desenvolvimento de sintomas de *burnout*. Outra perspectiva defende que a associação entre o *burnout* e as habilitações literárias se relaciona com o facto de, habitualmente, os indivíduos com um percurso académico mais desenvolvido, apresentarem expectativas face à carreira mais elevadas e, ao não serem correspondidas podem originar sentimentos de frustração que, conseqüentemente, conduzirão ao desenvolvimento de um quadro de *burnout* (Cardoso, 2014). Posto isto, nesta amostra, 64.4% dos indivíduos detém apenas a escolaridade mínima obrigatória. Seguindo a linha de pensamento anteriormente apresentada, este fator pode ser explicativo de menores expectativas face à sua carreira e da ocupação, pela maioria dos inquiridos, de cargos inferiores, com menos obrigações e responsabilidade, o que se poderá traduzir numa menor propensão para desenvolver sintomas de *burnout*. No entanto, apesar da sugestão da literatura que aponta para níveis mais elevados de *burnout* em profissionais com habilitações literárias superiores, os resultados do nosso estudo evidenciaram que não existem diferenças estatisticamente significativas nos diferentes graus de ensino, quer em relação aos níveis de *burnout* total, quer em relação às dimensões do *burnout*. Uma possível justificação para estes resultados pode prender-se com a discrepância entre os/as guardas espalhados por cada grau de ensino, já que a nossa amostra conta com apenas 18 guardas com o ensino básico, 83 com o ensino secundário e 28 com ensino superior.

Outra justificação para os níveis de *burnout* encontrados pode prender-se com aspetos relacionados com a regulação emocional dos participantes. Isto porque, um estudo realizado no sentido de explorar a relação entre *burnout*, empatia e regulação emocional, com uma amostra de forças policiais, concluiu que a regulação emocional pode atuar como fator protetor contra o *burnout*, especificamente em profissões muito stressantes e que exigem muito emocionalmente (Teixeira, 2022). Desta forma, de acordo com os resultados obtidos pelo autor, é possível que profissionais mais vulneráveis ao desenvolvimento de *burnout* sejam aqueles que apresentam níveis mais elevados de empatia e menos capacidades de regulação emocional. Com base neste estudo, é então oportuno colocarmos a hipótese de os

níveis de *burnout* encontrados poderem ser explicados por boas capacidades de regulação emocional nos participantes, fator este que não foi avaliado, e sendo assim lançada uma proposta para um estudo futuro.

Relativamente à variação dos níveis de *burnout* em função do sexo, não foram verificadas diferenças entre os sexos nas dimensões de fadiga física e fadiga cognitiva, nem na escala de *burnout* total. Porém, foram encontradas diferenças entre os sexos na dimensão da exaustão emocional. Aos olhos da sociedade, estereotipicamente, tende-se a assumir que as mulheres são mais suscetíveis ao *stress*, e consequentemente a sintomas de *burnout* do que os homens. As evidências presentes na literatura confirmam esta ideia demonstrando que, de facto, as mulheres tendem a apresentar níveis superiores de *burnout* face aos homens (Varela, 2020). No entanto, estes resultados podem ser justificados, precisamente, com os estereótipos associados aos papéis de género criados pela sociedade, no sentido em que os homens não recebem tanta atenção no que diz respeito a aspetos da saúde mental, vendo, muitas vezes, os seus sintomas desvalorizados. É também expectável que as mulheres demonstrem mais sintomas relacionados com a exaustão emocional (Varela, 2020). No entanto, os resultados do nosso estudo apontam precisamente no sentido oposto, sendo, neste caso, o sexo masculino aquele que apresenta níveis superiores de exaustão emocional. Não podemos deixar de ter em conta que esta profissão, habitualmente, conta com muitos mais profissionais do sexo masculino, o que se reflete também na nossa amostra, e que pode contemplar uma explicação para a discrepância entre os nossos resultados e a literatura. Mais uma vez, estes resultados ressaltam a importância de continuar a estudar este tema, nesta população com a utilização, preferencial, de amostras mais homogêneas para que limitações como a discrepância entre o número de participantes de cada sexo, possam ser descartadas.

Em relação à variação dos sintomas de *burnout* em função do estado civil, sendo o suporte social um fator de proteção para o desenvolvimento de sintomatologia de *burnout*, e fomentador de saúde mental e física, os baixos níveis de *burnout*, apresentados pela amostra, podem estar, em parte, associados à existência de uma rede de suporte social significativa. Preconiza-se que, independentemente do sexo, indivíduos solteiros apresentem uma maior probabilidade de desenvolver sintomas de *burnout* (Maslach et al., 2001). Isto porque, os indivíduos que possuem um companheiro de vida tendem a apresentar níveis superiores de maturidade emocional, uma visão diferente do trabalho, no sentido em que valorizam mais os seus benefícios e a segurança que o mesmo lhes dá, e uma maior capacidade de gestão de

conflitos (Maslach & Jackson, 1985). Nesta amostra, 55.2% dos indivíduos encontram-se casados ou em regime de união de facto, o que pode ser traduzido numa rede de apoio familiar mais forte, sendo explicativo dos índices de *burnout* inferiores ao esperado. Assim, seguindo esta linha de pensamento, seria esperado que os solteiros apresentassem sintomas mais significativos de *burnout* do que os indivíduos casados ou em regime de união de facto. No entanto, os resultados obtidos demonstram apenas a existência de diferenças entre os solteiros e os divorciados, na dimensão da exaustão emocional, sendo que os solteiros apresentam níveis de exaustão emocional superiores aos divorciados.

De acordo com os resultados obtidos, não se verificam diferenças estatisticamente significativas face aos sintomas de *burnout* nos diferentes estabelecimentos prisionais. Uma vez que o trabalho desempenhado pelos/pelas guardas prisionais não difere consoante o estabelecimento prisional, estes resultados podem indicar que os sintomas de *burnout* podem estar associados a outras variáveis, espelhando assim a natureza complexa deste fenómeno e sugerindo que a sua causa pode estar associada a um conjunto de variáveis e não apenas com características laborais. Novamente, é ilustrada a necessidade de continuar a estudar este fenómeno e de compreender as variáveis subjacentes ao indivíduo e não diretamente correlacionadas com o local de trabalho, que podem potenciar o desenvolvimento de sintomas de *burnout*.

Importa ainda referir que, os participantes desta amostra pertencem a seis estabelecimentos prisionais diferentes da zona de Lisboa e do Porto. Apenas um dos estabelecimentos prisionais (Odemira) está classificado segundo um grau de complexidade de gestão médio, estando todos os outros classificados com um grau de complexidade de gestão elevado. Assim, os nossos resultados corroboram a literatura existente quanto a este tema, que não apresenta qualquer ligação entre o grau de complexidade de gestão do estabelecimento prisional e desenvolvimento de *burnout* (Cardoso, 2014).

No que se refere aos resultados obtidos sobre a prevalência de níveis de empatia na nossa amostra, o instrumento utilizado para medir o constructo da empatia não apresenta um ponto de corte, ou um valor pelo qual devemos definir se os níveis de empatia são altos, médios ou baixos. Porém, tendo em conta que a escala varia entre 7 e 35 pontos, e a média dos indivíduos que constituem a amostra foi de 22.06, podemos assumir que a amostra apresenta níveis medianos de empatia. Através dos resultados foi ainda possível verificar que a amostra apresenta níveis superiores de empatia cognitiva do que empatia afetiva, o que

significa que estes indivíduos dispõem de uma maior capacidade para compreender os sentimentos dos outros, do que propriamente os experienciarão.

Tal como mencionado na fundamentação teórica deste trabalho, Williams (1989) propõe a ideia de que a empatia afetiva esteja relacionada com sintomas de exaustão emocional, o que é corroborado pelos nossos resultados, uma vez que, a ausência de níveis significativos de exaustão emocional pode estar associada aos baixos níveis de empatia afetiva apresentados pelos participantes ( $M = 6.99$ ;  $DP = 2.26$ ).

Tendo em conta a premissa de que quanto mais empáticos são os trabalhadores, mais propensos estão a desenvolver um quadro de *burnout*, podemos considerar que estes níveis de empatia podem também estar a atuar com um fator de proteção no desenvolvimento de quadro de *burnout*. Isto no sentido de que os níveis de empatia apresentados pela amostra parecem não ser significativamente altos ao ponto de deixar os participantes exaustos emocionalmente e potenciarem o desenvolvimento de *burnout*.

A par disto, e ao encontro aos resultados obtidos, os estudos existentes que incidem sobre a relação entre *burnout* e empatia, apontam para a existência de uma relação negativa entre os constructos, especialmente quando é tida em consideração a componente cognitiva da empatia. No entanto, estes estudos não esclarecem se é a empatia que evita o desenvolvimento de sintomas de *burnout* ou se é o *burnout* que faz diminuir os níveis de empatia, sendo assim, importante compreender esta relação em estudos futuros (Monteiro, 2013).

Relativamente aos resultados encontrados para os níveis de empatia em função do género, estes podem ser, tal como os níveis de *burnout*, explicados à luz dos papéis de género. No que diz respeito à relação entre empatia e género, apesar de não existir um consenso na literatura que explique a natureza das diferenças encontradas, os resultados dos estudos existentes vão ao encontro à ideia popular de que as mulheres tendem a ser mais sensíveis do que os homens. Em estudos onde as diferenças entre os géneros foram avaliadas com base em escalas de autorresposta, os resultados demonstraram, de forma consistente, que as mulheres atingem pontuações mais elevadas que os homens na dimensão da empatia afetiva, no entanto, não foram verificadas diferenças significativas, entre o sexo feminino e o sexo masculino, nas subescalas relacionadas com as componentes cognitivas da empatia (Sampaio et al., 2009).

Mais uma vez, os resultados obtidos nesta investigação opõem-se à literatura, e ao contrário do que era esperado, não são verificadas diferenças entre os sexos na empatia afetiva, mas sim, na dimensão da empatia cognitiva, sendo que, o sexo masculino apresenta níveis empatia cognitiva inferiores ao sexo feminino.

No entanto, no que diz respeito ao *score* de empatia total, as mulheres apresentam níveis superiores de empatia em relação aos homens, indo ao encontro da literatura existente e aos estereótipos associados aos papéis de género que postulam que o sexo feminino se apresenta como mais vulnerável e sensível e o sexo masculino apresenta-se como menos vulnerável e com uma expressividade emocional contida.

Antes de passar à discussão da relação entre as dimensões do *burnout* e da empatia, para que os resultados seguintes sejam bem compreendidos, importa primeiramente lembrar que as duas componentes da empatia, cognitiva e afetiva, desempenham funções diferentes no comportamento humano. Enquanto a empatia cognitiva possibilita a compreensão dos estados mentais dos outros, permitindo-nos refletir sobre as suas crenças, desejos e intenções, a empatia afetiva capacita-nos a experimentar as emoções de uma outra pessoa, através de um processo de sincronização emocional (Singer & Decety, 2015).

Posto isto, a exaustão emocional demonstrou relacionar-se negativamente com a empatia cognitiva, ou seja, indivíduos com níveis significativos de exaustão emocional apresentam baixos níveis de empatia cognitiva. Uma vez que, a exaustão emocional mede os sentimentos de cansaço extremo, com origem nas relações interpessoais, e a empatia cognitiva permite-nos compreender os sentimentos dos outros, sem os experienciar, é pertinente hipotetizarmos que a empatia cognitiva pode funcionar como um fator protetor a sentimentos de exaustão emocional, já que a mesma permite que o indivíduo compreenda os sentimentos do outro sem que ele próprio os tenha de experienciar, evitando assim uma sobrecarga emocional e colocar-se em sofrimento.

A empatia afetiva demonstrou correlacionar-se positivamente com a fadiga cognitiva e com o *burnout* total, o que pode significar que, indivíduos que apresentem índices mais elevados de empatia afetiva, apresentam uma maior probabilidade de desenvolver sintomas de fadiga cognitiva e, em consequência, um quadro significativo de *burnout*. Estes resultados sugerem que a empatia afetiva desempenha um papel preponderante no desenvolvimento de sintomas de *burnout*. Isto porque a empatia afetiva implica um processo constante de

sincronização emocional com o outro, e esta sincronização emocional pode levar o indivíduo a um esgotamento dos seus recursos emocionais e conduzir, consequentemente, ao desenvolvimento de um quadro de *burnout*, tal como postulado na Teoria da Conservação de Recursos, desenvolvida por Shirom & Melamed (2006).

Apesar de não ter sido encontrada nenhuma correlação entre o score de empatia total e o *burnout* total, aquilo que a literatura nos diz é que trabalhadores mais empáticos são mais suscetíveis ao *burnout*. Porém, como em tantas outras profissões, no caso dos/das guardas prisionais, a empatia parece ser uma competência chave no sucesso da sua intervenção, o que nos leva a querer que a solução para este problema não se encontra na redução dos níveis de empatia destes profissionais. Na verdade, vários autores ao depararem-se com esta dualidade, alertam para a necessidade de existir um equilíbrio entre a vertente emocional e cognitiva da empatia, com o objetivo de prevenir um envolvimento excessivo do trabalhador, em situações emocionalmente muito exigentes (Monteiro, 2013).

Com base nos nossos resultados, é pertinente ponderar a hipótese de que a empatia cognitiva possa atuar como um fator de proteção contra o risco de desenvolver sintomas de *burnout*, enquanto a empatia afetiva pode consistir num fator de risco. Assim sendo, talvez a resposta para continuarmos a ter trabalhadores empáticos, que não estejam vulneráveis ao desenvolvimento de um quadro significativo de *burnout*, resida na promoção de níveis de empatia cognitiva superiores nos profissionais, em detrimento dos níveis de empatia afetiva. Deste modo, será possível que os trabalhadores compreendam e reconheçam as emoções dos outros, de forma a responder adequadamente às necessidades daqueles a quem o seu trabalho se destina, ao mesmo tempo que se protegem de um envolvimento excessivo com o sofrimento do outro, diminuindo assim a probabilidade de desenvolver sintomas de *burnout*.

Neste sentido tem sido notada uma preocupação por parte da comunidade científica em desenvolver diferentes estratégias de promoção da empatia que não impliquem a existência de um contágio emocional, sendo assim possível evitar as consequências negativas associadas ao envolvimento excessivo com o outro. As pesquisas realizadas com este objetivo tem realçado a contribuição significativa da prática de métodos de *mindfulness*, evidenciando que a prática deste exercício promove atitudes de curiosidade, abertura à experiência e aceitação que auxiliam o indivíduo a adotar uma postura livre de julgamentos ao perceber o mundo do outro, ainda que o mesmo seja diferente do seu (Bellosta-Batalha et al., 2016). De um modo geral, as relações entre *mindfulness* e empatia encontradas na

literatura, tem demonstrado um aumento de níveis de empatia, sem que esteja associado um aumento do contágio e envolvimento emocional (Bazarko et al., 2013). Ademais, a prática de *mindfulness* encontra-se igualmente associada a uma melhoria do bem estar físico e psicológico do indivíduo, algo que atua como fator de proteção contra os efeitos negativos da lida frequente com estados emocionais dos outros (Brown & Ryan, 2003), podendo assim atuar também na prevenção de sintomas de *burnout*.

### Conclusão

Em suma, este estudo veio contribuir para preencher algumas lacunas presentes na literatura sobre o tema, principalmente no contexto português, visto que visou explorar a relação entre o *burnout* e a empatia, assim como, de algumas variáveis sociodemográficas consideradas pertinentes. Apesar de os resultados obtidos relativamente aos níveis de *burnout* não serem os esperados, os mesmos não devem ser desvalorizados, uma vez que fundamentam a necessidade de intervenção junto desta população, com o objetivo de minimizar os sintomas existentes, prevenir o agravamento dos mesmos e evitar que a percentagem de sujeitos com sintomas de *burnout* aumente.

Assegurando, os/as guardas prisionais, o funcionamento dos estabelecimentos prisionais de todo o país, é de extrema importância continuar a garantir o desenvolvimento de estudos que visem explorar as condições associadas ao bem-estar dos mesmos. Desta forma, é importante que as investigações futuras nesta população continuem a explorar as causas associadas ao *burnout* nesta profissão, contribuindo assim para que os sintomas sejam reconhecidos em fases precoces, e para o desenvolvimento de intervenções adequadas às necessidades dos/das guardas prisionais. Neste sentido, ressalva-se a importância de desenvolver estudos com metodologias não só quantitativas, mas também qualitativas, de forma a obter descrições mais ricas sobre os fatores contextuais e individuais envolvidos no processo de *burnout*, assim como, compreender aquilo que os/as guardas prisionais consideram fundamental para o seu bem-estar físico e psicológico, contribuindo assim para a implementação de estratégias que visem prevenir o *burnout*.

Uma outra proposta interessante para investigações futuras talvez fosse a replicação deste estudo com a utilização de outros instrumentos que meçam o *burnout* noutras dimensões, como por exemplo, o Copenhagen *Burnout* Inventory (CBI), que avalia os níveis de *burnout*

em três subescalas: *burnout* pessoal (inclui os sintomas gerais de exaustão física e mental), *burnout* relacionado com o trabalho (avalia o grau de fadiga física e psicológica percebida pela pessoa relativamente à função que desempenha), e o *burnout* relacionado com o cliente (contempla o grau de fadiga física e psicológica percebida pelo trabalhador face aqueles a quem o seu trabalho se destina) (Bizzaro, 2016). Ademais, como já mencionado na discussão, seria interessantes estudar de que modo as perceções dos/das guardas prisionais face aos/às reclusos/as podem influenciar as relações estabelecidas entre os mesmos, e se perceções mais negativas dos/das guardas face aos/às reclusos/as podem estar efetivamente ligadas com níveis de *stress* mais elevados. Além destas sugestões, uma vez que este estudo explora a relação entre o *burnout* e a empatia, penso que seria igualmente interessante replicá-lo em outras populações, nomeadamente, com uma amostra de psicólogos, já que a empatia é uma característica tão fundamental na prática desta profissão.

Do ponto de vista metodológico, as limitações deste estudo prendem-se com o facto de amostra contar apenas com 132 guardas prisionais e com a discrepância entre os participantes do sexo masculino e feminino. Assim, estudos futuros acerca deste tema deverão contar com uma amostra maior e mais equilibrada, de forma a descartar a heterogeneidade da amostra como fator causal para as diferenças encontradas. Como também já referido, o facto de amostra ter sido reunida de forma não aleatória e por conveniência, pode ter enviesado os resultados, no sentido em que os trabalhadores dispostos a colaborar nesta investigação correspondam aqueles que apresentam níveis de *burnout* menos significativos, deixando também, para investigações futuras, a sugestão de uma amostragem aleatória.

Apesar das limitações mencionadas, o nosso estudo conseguiu alcançar os objetivos pretendidos e explorar a influência da empatia no conceito de *burnout* numa população de guardas prisionais. Deste modo, consideramos que o mesmo contribui para a literatura, sobretudo para a promoção de bem-estar da população de guardas prisionais em Portugal, e por conseguinte para a promoção de ambientes prisionais mais saudáveis que se refletirão numa maior agilização dos processos de ressocialização.

Em tom de conclusão, esta investigação revela-se pertinente para alertar para as condições de trabalho dos/das guardas prisionais e a urgência de prestar apoio a estes profissionais. Ao longo deste estudo foram expostos vários fatores organizacionais e individuais que contribuem para que esta profissão se encontre tão vulnerável ao desenvolvimento de *burnout*. Neste sentido, foi também explicado ao longo deste trabalho a

importância da empatia nas relações interpessoais e na promoção de comportamentos adequados. Ora, um/uma guarda prisional em *burnout* vê comprometida a sua empatia, necessária ao estabelecimento de relações positivas, essenciais para a transmissão de conhecimentos e condutas adequadas, a fim de promover a reeducação da população reclusa.

Posto isto, sendo estes profissionais os primeiros agentes de ressocialização e aqueles que maior contacto têm com o/a recluso/a, é de primordial importância investir no cuidado a esta profissão, com o objetivo de reunirmos trabalhadores mais satisfeitos e motivados o que, conseqüentemente, se irá traduzir em níveis de *burnout* inferiores, trabalhadores mais empáticos, e por conseguinte, num ambiente prisional mais saudável e efetivamente ressocializador.

## Referências:

- Arnold, H. (2005). The effects of prison work. In A. Liebling and S. Maruna (eds). *The effects of imprisonment Cullompton*. Willan Publishing: 391-420.
- Backer-Eck, B., Bull, R. & Walsh, D. (2020). Investigative empathy: a strength scale of empathy based on European police perspectives. *Psychiatry, Psychology and Law*, 27(3), 412-427. <https://doi.org/10.1080/13218719.2020.1751333>
- Baganha, C., Gomes, A.R., & Esteves, A. (2016). Stresse ocupacional, avaliação cognitiva, burnout e comprometimento laboral na aviação civil. *Revista Psicologia: Saúde & Doenças*, 17(2), 164-179. doi: <http://dx.doi.org/10.15309/16psd170212>.
- Bazarko, D., Cate, R., Azocar, F. y Kreitzer, M. (2013). The impact of an innovative mindfulness based stress reduction program on the health and well-being of nurses employed in a corporate setting. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 28 (2), 107- 33.
- Bellosta-Batalla, M., Pérez-Blasco, J., Pons, M. J. N., & Moya-Albiol, L. (2016). Mejora de la empatía cognitiva y el bienestar psicológico en estudiantes de psicología tras una intervención en mindfulness. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(1), 336-354.
- Bell, S., Hopkin, G., & Forrester, A. (2019). Bell, S., Hopkin, G., & Forrester, A. (2019). Exposure to traumatic events and the experience of burnout, compassion fatigue and compassion satisfaction among prison mental health staff: An exploratory survey. *Issues in Mental Health Nursing*, 40(4), 304-309. <https://doi.org/10.1080/01612840.2018.1534911>
- Bizarro, L. M. G. (2016). *Burnout e fadiga por compaixão em psicólogos clínicos portugueses* (Doctoral dissertation).
- Braz, T. F. S. (2021). *Avaliação de stress ocupacional e sensação de burnout nos inspetores do SEF no aeroporto de Lisboa* (Doctoral dissertation).

- Brown, K. y Ryan, R. (2003). The benefits of being present: Mindfulness and its role in psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(4), 822-848.
- Cardoso, C. A. S. M. (2014). *Guardas prisionais “presos” ao burnout: Estudo comparativo em E.P.s de alta e média segurança, com elevado e médio grau de complexidade de gestão* (Dissertação de Mestrado). <https://recil.ensinulusofona.pt/handle/10437/5466>
- Carvalho, C. (2019). Estudos preliminares das características psicométricas da escala básica de empatia em adultos. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/10400.12/7377>
- Castanheira, A. L. V. (2022). *Modelação do tempo até ao diagnóstico da tuberculose em Portugal* (Doctoral dissertation).
- Cerqueira, A. C. (2020). *História de adversidade infantil: relação com a alexitimia e empatia* (Doctoral dissertation).
- Choate, D. (2011). Alert on STDs. Phoenix: Center for Violence Prevention and Community Safety. Arizona State University.
- Codo, W., & Vasques-Menezes, I. (1999). O que é burnout. *Educação: carinho e trabalho*, 2(1), 237-254.
- Dal Santo, L., Pohl, S., Saiani, L., & Battistelli, A. (2014). Empathy in the emotional interactions with patients. It is positive for nurses too? *Journal of Nursing Education and Practice*, 4, 74-81.
- Davis, M. H. (1983). The effects of dispositional empathy on emotional reactions and helping: A multidimensional approach. *Journal of personality*, 51(2), 167-184.
- Decety, J., & Jackson, P. (2006). A social-neuroscience perspective on empathy. *Current Directions in Psychological Science*, 15, 54-58.
- Decety, J., Bartal, I. B. A., Uzefovsky, F., & Knafo-Noam, A. (2016). Empathy as a driver of prosocial behaviour: highly conserved neurobehavioural mechanisms across species. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 371(1686), 20150077.

- Deguchi, Y., Inoue, K., Muramatsu, T., Iwasaki, S., Yamauchi, T., Nakao, T., & Kiriike, N. (2013). Relationships between occupational stress and depressive symptoms among prison officers in Japan. *Osaka City Medical Journal*, 59, 2, 91-98
- Ferreira, D. I. D. C. (2018). *Burnout em bombeiros portugueses: Importância de fatores individuais e organizacionais na sua explicação* (Master's thesis).
- Figley, C. R. (2002). *Treating Compassion Fatigue*. New York, NY: Brunner and Routledge.
- Finn, P. (2000). *Addressing Correctional Officer Stress: Programs and Strategies. Issues and Practices*. Washington, DC, National Institute of Justice
- Gomes, A. R. (2012). Medida de “Burnout” de Shirom-Melamed (MBSM). Relatório técnico não publicado. Braga: Escola de Psicologia, Universidade do Minho.
- Gomes, A., & Cruz, J. (2004). A experiência de stress e “burnout” em psicólogos: um estudo sobre as diferenças de género. *Psicologia: teoria, investigação e prática*, 2, 193-212.
- Gonçalo, H., Gomes, A. R., Barbosa, F., & Afonso, J. (2010). Stresse ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 28(1), 165-178.
- Gonçalves, R. A., & Vieira, S. (2005). Atitudes face aos reclusos em guardas prisionais: implicações para a formação do pessoal penitenciário. *Temas Penitenciários*, III, 1 e 2, 23-28.
- Hespanhol, A. (2005). Burnout e stress ocupacional. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 7(1), 153- 162.
- Knittel, S. O. (2023). *Louca, frágil, vítima, impulsiva, má. Um estudo sobre as atitudes da guarda prisional face a mulheres ofensoras* (Doctoral dissertation).
- Lopes, R. (2002). O quotidiano da violência: o trabalho do agente de segurança penitenciária nas instituições prisionais. *Revista de la Unión Latino-americana de Psicología*, 0(1), 15-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-111

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex roles*, 12(7-8), 837-851.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it*. San Francisco: Jossey-bass Publishers.
- Maslach, C., Leiter, M. P., & Schaufeli, W. (2009). Measuring Burnout. In S. Cartwright & C. L. Cooper. (Eds.), *The Oxford Handbook of Organizational Well-Being* (pp. 86-108). United States, New York: Oxford University Press Inc.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422
- Malach-Pines, A., & Keinan, G. (2006). Stress and burnout in Israeli border police. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 519-540.
- Meyers S., Rowell K., Wells M., & Smith C.B. (2019). Teacher empathy: A model of empathy for teaching for student success, *College Teaching*, 67:3, 160-178.
- Miranda, S. C. C. (2011). Stress ocupacional, burnout e suporte social nos profissionais de saúde mental (Dissertação de mestrado). Universidade Católica Portuguesa.
- Misis, M., Kim, B., Cheeseman, K., Hogan, N. L., & Lambert, E. G. (2013). The impact of correctional officer perceptions of inmates on job stress. *Sage Open*, 1-13.
- Monteiro, B. D. (2013). *Engagement e empatia como preditores do burnout (Dissertação de Mestrado) Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto, Portugal.*
- Monteiro, B., Queirós, C., & Marques, A. (2014). Empatia e engagement como preditores do burnout em cuidadores formais de idosos. *Psicologia, Saúde e Doenças*, 15(1), 1-11.
- Morgan, R. (2002). Imprisonment. In M. Maguire, R. Morgan and R. Reiner (eds). *The Oxford Handbook of Criminology*. Oxford: Oxford University Press.

- Morgan, W. (2009). Correctional Officer Stress: A Review of the Literature 1977-2007. *American Jails*, 23(2), 33-34, 36-43.
- Nascimento, D. D. C., Silva, C. R., & Prestes, J. (2018). Post hoc procedures: a guide for statisticians practitioners in health science. *Arquivos de Ciências do Esporte*, 6(2), 45-49.
- Nunes, I. da S. (2019). BURNOUT : IMPLICAÇÕES E DESAFIOS NO DESEMPENHO DAS FUNÇÕES POLICIAIS. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Pechorro, P., Jesus, S. N., Kahn, R. E., Gonçalves, R. A., & Barroso, R. (2018). A Versão Breve da Escala de Empatia Básica numa amostra escolar de jovens portugueses: Validade, Fiabilidade e Invariância. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 4(49), 157–169. <https://doi.org/10.21865/RIDEP49.4.13>
- Pereira, A. R. A. (2020). *A experiência laboral dos profissionais do corpo da guarda prisional: uma reflexão teórica* (Doctoral dissertation).
- Pereira, M., Cardoso, M., Alves, S., Narciso, I., & Canavarro, M. C. (2013). Estudos preliminares das características psicométricas da Escala de Resiliência para Adultos (ERA). *Livro de atas do VIII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*, 93-103.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free Press.
- Salambiaku, L., Prata, P., & Ferrão, M. E. (2023). Imputação de valores omissos em análise descritiva de dados, em R. *RCT-Revista de Ciência e Tecnologia*, 9.
- Sampaio, L., Camino, C. & Roazzi, A. (2009). Revisão de aspetos conceituais, teóricos e metodológicos da Empatia. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 29 (2), 212-227.
- Santos, D. M. (2011). Burnout, estratégias de coping e qualidade de vida nos profissionais de saúde (Dissertação de Mestrado). Porto: Universidade Católica Portuguesa.
- Shimizutani, M., Odagiri, Y., Ohia, Y., Shimomitsu, T., Kristensen, T., Maruta, T., & Limori, M. (2008). Relationship of nurse burnout with personality characteristics and coping

behaviors. *Industrial Health*, 46 (4), 326-335.

<https://doi.org/10.2486/indhealth.46.326>

Shirom, A. Melamed, S., Toker, S., Berliner, S. & Shapira, I. (2005). Burnout, mental and physical health: A review of the evidence and a proposed explanatory model.

*International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 20, 269-309

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.

Singer, T., & Decety, J. Social neuroscience of empathy. In J. Decety, J. T. Cacioppo, (Ed.).

*The Oxford handbook of social neurosciences*. Oxford: Oxford University, 2015. p.

551-564.

Singer, T., & Lamm, C. (2009). The social neuroscience of empathy. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1156(1), 81-96.

Sousa, C. D. C. (2020). *Stress profissional e burnout em guardas prisionais* (Doctoral dissertation).

Spreng, R., McKinnon, M., Mar, R., & Levine, B. (2009). The Toronto Empathy

Questionnaire: Scale Development and Initial Validation of a Factor Analytic

Solution to Multiple Empathy Measures. *Journal of Personality Assessment*, 91, 62-

71

Teixeira, A. C. M. D. P. (2022). *Burnout em forças policiais portuguesas: o papel da empatia*

*e da regulação emocional* (Doctoral dissertation).

Valente, M. M. G. (2008). *Natureza jurídica do corpo da guarda prisional*, Reimpressão.

Centro de Investigação e Desenvolvimento em Ciências Jurídicas da Universidade

Autónoma de Lisboa.

Varela, R. M. C. (2020). *Burnout em profissionais de saúde animal: Um estudo integrativo*

*com variáveis individuais, relacionadas com o trabalho e psicossociais* (Master's

thesis).

- Vaz, M. (2013). *Síndrome de burnout em prestadores de cuidados de saúde em lares de terceira idade*. Faculdade da beira interior
- Vaz e Serra, A. (2000). Construção de uma escala para avaliar a vulnerabilidade ao Stress: a 23 QVS. *Psiquiatria Clínica*, 21 (4), 279-308
- Williams, B., Lau, R., Thornton, E., Olney, L. S. (2017). The relationship between empathy and burnout – lessons for paramedics: A scoping review. *Psychology Research and Behavior Management*, 10, 329-337.
- Williams, C. A. (1989). Empathy and burnout in male and female helping professionals. *Research in Nursing & Health*, 12(3), 169–178. doi:10.1002/nur.4770120307
- Wilson, F. B. A. (2010). Tratamento de valores omissos num conjunto de dados.
- Zamora, G., Castejón, E., & Fernández, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (2), 323-336. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740206>
- Zenasni, F., Boujut, E., Woerner, A., & Sultan, S. (2012). Burnout and empathy in primary care: Three hypotheses. *British Journal of General Practice*, 346-347. doi:10.3399/bjgp12X652193

## **Anexos:**

### Anexo I – Consentimento informado

#### **Consentimento Informado e Autorização de Tratamento de Dados**

O presente estudo pretende aferir atitudes face ao crime perpetrado por mulheres e homens. Para tal, pedimos-lhe que responda a um conjunto de questões, de forma sincera. Este preenchimento deverá demorar aproximadamente 30 minutos e é de grande importância para a viabilização do nosso estudo.

Para autorizar o tratamento destes dados, solicitamos o preenchimento da seguinte informação:

Declaro que fui informado/a:

- a) da liberdade da minha participação no presente estudo, bem como do direito de retirar o meu consentimento a qualquer momento, podendo escolher não participar, sem quaisquer consequências para a minha pessoa;
- b) da garantia de receber resposta a qualquer dúvida acerca dos procedimentos e outros assuntos relacionados com a aplicação do estudo;
- c) da segurança de que não serei identificado e que se manterá o carácter confidencial das informações registadas;
- d) de que não existem quaisquer riscos físicos ou psicológicos em consequência da minha participação no presente estudo.

Para além disso, poderemos esclarecer qualquer dúvida, através do seguinte email:

[25661@alunos.ispa.pt](mailto:25661@alunos.ispa.pt)

[28278@alunos.ispa.pt](mailto:28278@alunos.ispa.pt)

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

Assinatura do/a participante \_\_\_\_\_

Anexo II - Medida de *Burnout* de Shirom-Melamed (MBSM)

Como se sente no seu trabalho?

Abaixo vai encontrar um conjunto de afirmações que descrevem diferentes sentimentos que pode ter relativamente ao seu trabalho. Por favor, indique quantas vezes nos últimos 30 dias (1 mês) se sentiu assim no seu trabalho. Se nunca ou quase nunca teve esse sentimento, assinale “1” (um) no espaço reservado depois da afirmação. Caso contrário, se experienciou esse sentimento sempre ou quase sempre assinale “7” (sete) no espaço reservado depois da afirmação.

	<b>1</b> <b>Nunca</b> <b>ou</b> <b>quase</b> <b>nunca</b>	<b>2</b> <b>Muito</b> <b>poucas</b> <b>vezes</b>	<b>3</b> <b>Poucas</b> <b>vezes</b>	<b>4</b> <b>Por</b> <b>vezes</b>	<b>5</b> <b>Algumas</b> <b>vezes</b>	<b>6</b> <b>Muitas</b> <b>vezes</b>	<b>7</b> <b>Sempre</b> <b>ou</b> <b>quase</b> <b>sempre</b>
1. Sinto-me cansado(a)							
2. Ao acordar, sinto-me sem energia para ir trabalhar							
3. Sinto-me fisicamente esgotado(a)							
4. Sinto-me fatigado(a) de trabalhar							
5. Sinto-me como se estivesse sem “bateria”							
6. Sinto-me sem forças							

7. Sinto lentidão na minha capacidade de pensar							
8. Tenho dificuldades em concentrar-me							
9. Sinto que não consigo pensar com clareza							
10. Sinto que não consigo concentrar-me no que penso							
11. Tenho dificuldades em pensar sobre coisas complexas/difíceis							
12. Sinto-me incapaz de ser sensível às necessidades dos outros (ex: colegas de trabalho, clientes, etc.)							
13. Sinto-me incapaz de ter uma boa relação com os outros (ex: colegas de trabalho, clientes, etc.)							

14. Sinto-me incapaz de ser simpático(a) com os outros (ex: colegas de trabalho, clientes, etc.)							
--------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Anexo III – Escala de Empatia Básica (BES-A)

**Leia cada uma das questões seguintes e decida o quanto o/a descreve. Responda a todas as afirmações o melhor que puder marcando com X a sua opção.**

	Totalmente falso	Em parte falso	Em parte verdade	Muitas vezes verdade	Totalmente verdade
1- Depois de falar com um amigo/a que está triste geralmente também fico triste.					
2- Sou facilmente influenciada/o pelos sentimentos das outras pessoas.					
3- Costumo deixar-me influenciar pelos sentimentos dos meus amigos/as.					
4- Quando as pessoas se sentem em baixo geralmente costumo perceber como elas se sentem.					
5- Geralmente costumo perceber quando os meus amigos ou amigas estão nervosos/as.					
6- Geralmente costumo perceber como as pessoas se sentem, mesmo antes de elas me dizerem.					
7 - Geralmente costumo perceber quando as pessoas estão contentes.					