

DM.
CORR/A1

1996/1997

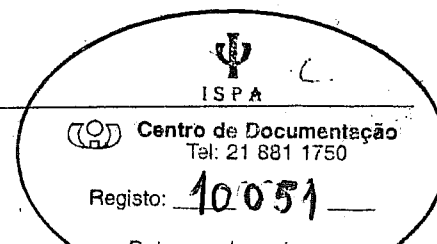
DISSERTAÇÃO APRESENTADA PARA CUMPRIMENTO PARCIAL DO GRAU DE
MESTRE EM COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL PELO
INSTITUTO SUPERIOR DE PSICOLOGIA APLICADA

Anabela G. Correia

**O Burnout nos Profissionais dos Centros de Atendimento de
Toxicodependentes: Causas e Consequências**

ORIENTADOR: Prof.Doutor Carlos Barracho
Instituto Superior de Psicologia Aplicada

SEMINÁRIO DE DISSERTAÇÃO DIRIGIDO POR: Prof.Doutor Carlos Barracho
Instituto Superior de Psicologia Aplicada



AGRADECIMENTOS

Este trabalho não teria sido possível sem o apoio de um conjunto de pessoas que, de uma forma ou de outra, contribuíram para a sua realização. A todos aqueles que colaboraram e possibilitaram a realização deste trabalho, desejo expressar os meus sinceros agradecimentos:

Ao Prof. Doutor Carlos Barracho, pela orientação e apoio manifestado ao longo deste trabalho.

À Dr^a. Emília Leitão, Presidente da Direcção Regional de Lisboa e Vale do Tejo do Serviço de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência, aos responsáveis e profissionais dos vários Centros de Atendimento de Toxicodependentes pertencentes a esta Direcção, que colaboraram na recolha dos dados, sem os quais este trabalho não teria sido possível.

À Dr^a. Zilda Mendes e ao Dr. Carlos Luz, pelo apoio no tratamento estatístico dos dados e pela sempre tão grande disponibilidade.

Ao Dr. Rui Bártolo Ribeiro e Dr. Fernando Branco, pelo apoio nos aspectos metodológicos e tratamento estatístico dos dados.

Aos meus colegas e amigos de Mestrado, especialmente à Isabel Heitor, Almerinda Luis, Pedro Estrela e Renato Nunes, pela amizade, disponibilidade e sugestões dadas.

Aos meus colegas e amigos do Instituto Politécnico de Setúbal, pelo apoio dado durante a realização deste trabalho.

ÍNDICE

Introdução

Enquadramento Teórico

O Síndrome de Burnout	4
Definição e sintomas do burnout	4
Modelos teóricos de burnout	8
Modelo de Cherniss	8
Modelo de Edelwich e Brodsky	10
Modelo de Golembiewski	10
Modelo de Leiter	12
Causas e consequências do burnout	14
Factores predictores de burnout	18
Factores organizacionais	18
Estrutura e supervisão	18
Autonomia	19
Clima Organizacional.....	20
Envolvimento com os outros.....	21
Expectativas profissionais	23
Ambiguidade e conflito de Papéis.....	24
Formação e desenvolvimento pessoal	25
Grupo de apoio	25
Factores individuais	27
Idade e antiguidade na função	27
Estado civil.....	28
Sexo	28

Consequências do burnout	30
Absentismo e turnover	31
Sintomas psicossomáticos	32
Satisfação no trabalho	33
Hipóteses	35

Método

Caracterização da organização onde se realizou o estudo	38
Desenho do estudo	40
Amostra	43
Instrumentos	44
Maslach Burnout Inventory	44
Qualidades métricas da escala Maslach Burnout Inventory	46
Work Environment Scale	48
Qualidades métricas da escala Work Environment Scale	51
Questões que avaliam variáveis individuais	52
Questões que avaliam as consequências do burnout	52
Procedimentos	53
Processo de tratamento de informação	54

Resultados

Fidelidade e validade interna do MBI	55
Fidelidade do WES	59
Caracterização da amostra	60
Análise do burnout sentido	67
Análise dos factores individuais e organizacionais (causas de burnout)	70
Análise de variância dos factores individuais	70
Análise da regressão dos factores organizacionais	73
Análise das consequências do burnout	75

Discussão dos Resultados	78
Referências Bibliográficas	84
Lista de Anexos	VII
Lista de Figuras	VIII
Lista de Quadros	IX
Lista de Figuras	X

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 : Questionário (folha de apresentação)	87
Anexo 2 : Questionário (Maslach Burnout Inventory)	88
Anexo 3 : Questionário (Work Environment Scale).....	89
Anexo 4 : Questionário (questões sobre factores individuais e consequências do burnout).....	90
Anexo 5: Fidelidade da Escala M.B.I.(coeficiente de Cronbach).....	91
Anexo 6: Validade da Escala Maslach Burnout Inventory (análise factorial).....	92
Anexo 7: Fidelidade da escala WES (coeficiente de Cronbach).....	93
Anexo 8: Análise dos Factores Individuais (análise de variância)	94
Anexo 9: Análise dos Factores Organizacionais (regressão).....	95
Anexo 10: Análise das Consequências do Burnout (regressão e análise de variância).....	96

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 : Sintomas do Burnout nos “Profissionais de Ajuda”	7
Figura 2 : Modelo do Processo de Burnout de Cherniss.....	9
Figura 3 : Fases de Burnout (Modelo de Golembiewski).....	11
Figura 4 : Fases de Burnout (Modelo de Leiter).....	13
Figura 5 : Modelo de Burnout no ensino para determinar os predictores do Burnout e as suas consequências	16
Figura 6 : Desenho da investigação para determinar os predictores do Burnout e suas consequências nos profissionais dos CAT	41

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 : Intervenientes nas amostras construídas distribuídos por grupo profissional.....	43
Quadro 2 : Dados normativos americanos do Maslach Burnout Inventory.....	48
Quadro 3 : Questões da Work Environment Scale	51
Quadro 4 : Coeficientes de consistência interna da MBI.....	55
Quadro 5 : Análise factorial dos componentes principais e sua variância.....	56
Quadro 6 : Saturação dos itens do M.B.I. no factor 1	57
Quadro 7 : Saturação dos itens do M.B.I. no factor 2	58
Quadro 8 : Saturação dos itens do M.B.I. no factor 3	58
Quadro 9: Coeficientes de consistência interna da WES.....	59
Quadro 10: Análise de variância dos factores individuais.....	71
Quadro 11: Análise de variância dos factores individuais utilizando o teste de Scheffé	72
Quadro 12: Análise da regressão para predizer que factores organizacionais influenciam o burnout.....	74
Quadro 13: Análise da regressão para predizer as consequências do burnout.....	76
Quadro 14: Análise da variância do turnover	77

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 : Caracterização da Amostra por Sexo.....	61
Gráfico 2 : Caracterização da Amostra por Faixas Etárias	61
Gráfico 3 : Caracterização da Amostra por Habilitações Literárias	62
Gráfico 4 : Caracterização da Amostra por Grupos Profissionais	63
Gráfico 5 : Caracterização da Amostra por Estado Civil.....	63
Gráfico 6 : Caracterização da Amostra pela Existência ou não de Filhos	64
Gráfico 7 : Caracterização da Amostra pelo Número de Horas que Trabalha por Dia.....	65
Gráfico 8: Caracterização da Amostra pelo Exercício ou Não de Funções de Chefia	65
Gráfico 9: Caracterização da Amostra pelo Tempo de Exercício da Função	66
Gráfico 10: Caracterização da Amostra pelo Vínculo Laboral.....	67
Gráfico 11: Exaustão Emocional sentida pelos Sujeitos.....	68
Gráfico 12: Despersonalização sentida pelos Sujeitos.....	68
Gráfico 13: Realização Pessoal sentida pelos Sujeitos	69

RESUMO

Baseando-nos no modelo de Jackson, Schwab e Schuler (1986a), para determinar as causas e consequências do burnout, neste estudo apresentamos um modelo integrado de burnout, onde analisaremos as possíveis relações entre factores antecedentes ou preditores de burnout (organizacionais e individuais) e as consequências deste no comportamento de um grupo específico.

As variáveis preditoras do burnout, foram classificadas em a) factores organizacionais, que correspondem às subescalas definidas pela Work Environment Scale (envolvimento, coesão, supervisão, autonomia, orientação, pressão, clareza, controlo, inovação e conforto) e b) factores individuais como a sexo, idade, escolaridade, estado civil, existência de filhos, grupo profissional, funções de chefia, tempo de exercício na função, vínculo laboral e horas que trabalha por dia.

Para as consequências foram consideradas as seguintes variáveis: turnover, absentismo, satisfação no trabalho e sintomas psicossomáticos.

O burnout foi definido como uma síndrome composta por três componentes: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal, de acordo com Maslach e Jackson (1981a).

A população considerada foram todos os profissionais dos Centros de Atendimento de Toxicodependentes de Lisboa e Vale do Tejo (N=188). Destes, 88 sujeitos, 47% da amostra total, responderam aos instrumentos.

Foram colocadas as hipóteses de que o burnout estava associado com alguns dos dez factores organizacionais considerados e com alguns dos dez individuais, que influenciariam este.

Para as consequências hipotetizamos a relação do burnout com as quatro variáveis retiradas da literatura, acima referidas.

Utilizámos um instrumento composto por três questionários: o Maslach Burnout Inventory (MBI) para avaliar os três componentes do burnout, o Work Environment Scale (WES) para avaliar os factores organizacionais e um conjunto de questões para avaliar os factores individuais e as consequências do burnout no comportamento.

No que respeita à validação das escalas, na escala MBI os resultados encontrados apontam no sentido de boas qualidades métricas, no que respeita à consistência interna e validade.

Quanto à escala WES, no que respeita à consistência interna esta não apresentou tão boas qualidades métricas, mas apesar de não serem os resultados desejáveis, considerámo-los aceitáveis.

Baseados no Maslach Burnout Inventory, verificamos que apenas na subsescala de exaustão emocional, os sujeitos apresentam valores elevados da síndrome de burnout (média = 26).

Atendendo às hipóteses colocadas, para o tratamento dos dados, procedeu-se à análise de variância (ANOVA) e à análise de regressão (regressão linear múltipla), relativamente aos factores individuais e organizacionais, respectivamente.

Os dados sugerem que em relação aos factores preditores de burnout estudados, poucas associações foram verificadas, e as encontradas apresentaram uma grande dispersão, não sendo possível comprovar ou infirmar com precisão a existência de preditores de burnout e as consequências deste, mas apenas fazer inferências acerca do tipo de associação positiva ou negativa entre as variáveis.

Em relação aos factores individuais, significativas diferenças foram encontradas entre as variáveis sexo, idade e tempo de exercício na função na dimensão exaustão emocional e entre a variável tempo de exercício na função e a despersonalização. Verificando-se assim, que são os profissionais do sexo masculino e os profissionais que têm menos de 25 anos, que parecem ser os grupos mais afectados com a síndrome de exaustão emocional. Quanto ao tempo de

exercício da função, constatou-se que são os profissionais com menos de 1 ano de experiência profissional, que apresentam níveis mais altos de exaustão emocional e os com mais de 10 anos de experiência profissional, que apresentam níveis mais altos de despersonalização.

Quanto aos dez factores organizacionais considerados somente em três se verificou alguma relação com as subescalas do Maslach Burnout Inventory, são: a pressão no trabalho associada à exaustão emocional; a autonomia e o envolvimento associados à despersonalização e à realização pessoal.

No que respeita às consequências, verificamos que os sintomas psicossomáticos, a satisfação no trabalho e o turnover, são os factores mais associados à síndrome de burnout. Assim, apesar das correlações encontradas não serem fortes, verificamos que a exaustão emocional é a dimensão que mais se relaciona com os sintomas psicossomáticos. Apresentando a satisfação profissional uma associação negativa com a despersonalização e positiva com a realização pessoal. Quanto ao turnover constatamos que são os profissionais que mais desejam sair da organização, os que apresentam maiores níveis de despersonalização, e os que não desejam sair os que se sentem mais realizados profissionalmente.

Atendendo a estes resultados, um modelo mais compreensivo deverá ser desenvolvido sobre a relação entre preditores, sintomas psicológicos de burnout e as consequências deste.

As organizações deverão preocupar-se em diagnosticar factores que têm um efeito significativo nos aspectos do burnout e implementar estratégias para prevenir e reduzir o burnout e as suas consequências, porque não o fazendo colocam em risco o bom funcionamento dos serviços.

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a sociedade portuguesa assistiu à implementação de novos serviços para promover a qualidade de vida e responder às necessidades das pessoas, existindo assim, um aumento do número de pessoas que são ajudadas por profissionais das “profissões de ajuda”.

Característico do indivíduo que trabalha com pessoas, é o burnout, que é a consequência da tensão emocional crónica e do excessivo esforço que implica a relação contínua e exaustiva com outras pessoas, particularmente quando estas são problemáticas.

As profissões de maior risco são as relacionadas com a saúde, o ensino e a segurança pública. Nestas ocupações, as grandes pressões mantidas durante um longo período de tempo conduzem a uma exaustão emocional, ficando os profissionais incapazes de se entregar a nível psicológico. Outro aspecto é o desenvolvimento de atitudes negativas, desumanizadas ou indiferentes face aos clientes. Um outro aspecto da síndrome é a tendência para o indivíduo se autoavaliar negativamente, sobretudo no que respeita ao seu trabalho com os clientes, sentindo-se "mal" consigo próprio e insatisfeitos com o desempenho no trabalho.

Vários estudos foram efectuados para identificar as causas do burnout. Os resultados obtidos nestes estudos, mostraram que as correlações entre o burnout e factores individuais como a personalidade, são menos significativas que as correlações do burnout com as características organizacionais (Burke, Shearer e Deszca, 1984; Golembiewski e Scicchitano, 1983; Maslach & Jackson, 1984, citados por Leiter & Maslach, 1988).

As consequências do burnout prejudicam os profissionais, os clientes e a instituição na qual estão inseridos estes profissionais. O burnout pode conduzir a uma diminuição do empenho individual na organização (Maslach e Jackson, 1981b), podendo as consequências serem extremamente graves, pois os comportamentos dos profissionais incidem directamente,

quer no funcionamento organizacional (aumentando o índice de absentismo, turnover, etc), quer na qualidade dos serviços que prestam (diminuição da qualidade e desumanização dos serviços). Além disso, o burnout parece estar correlacionado com vários de problemas pessoais que incluem os sintomas psicossomáticos.

Face a este problema, as Instituições deveriam assumir a responsabilidade de identificar as situações típicas de “esgotamento” de seus empregados e reduzir os seus efeitos, para que possam, na realidade, melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Numa primeira parte, apresentaremos o conceito de burnout e os modelos explicativos mais desenvolvidos. Apresentaremos um modelo conceptualizado para explicar as relações entre o burnout e os factores que são preditores de burnout (organizacionais e individuais) e as consequências deste.

Numa segunda parte, apresentaremos os resultados do estudo empírico, no qual se estuda a incidência do burnout nos profissionais dos Centros de Atendimento a Toxicodependentes.

Neste estudo, com base no modelo de Jackson, Schwab e Schuler (1986a), apresentamos um modelo integrado de burnout, onde analisaremos as possíveis relações entre factores que influenciam o burnout (organizacionais e individuais) e as consequências deste burnout, neste grupo de risco, como são os profissionais que trabalham nos Centros de Atendimento de Toxicodependentes.

Baseados em estudos anteriores, colocámos as hipóteses de que existiriam factores organizacionais (envolvimento, coesão, supervisão, autonomia, orientação, pressão, clareza, controlo, inovação e conforto) e individuais (sexo, idade, escolaridade, estado civil, existência de filhos, grupo profissional, funções de chefia, tempo de exercício na função, vínculo laboral, horas que trabalha por dia) que influenciariam o burnout e este teria consequências no

comportamento dos profissionais deste grupo de risco (turnover, absentismo, satisfação no trabalho e sintomas psicossomáticos).

O burnout foi definido como uma síndrome composta por três componentes: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal, de acordo com Maslach e Jackson (1981a).

O interesse por este tema, prende-se com o facto do burnout ter uma grande influência no funcionamento organizacional, existindo assim, a necessidade de diagnosticar alguns dos factores relacionados com o burnout, para que se possa melhorar a vida laboral e consequentemente os serviços prestados.

Em Portugal, poucos estudos têm sido efectuados sobre o burnout, no entanto, estamos conscientes de que este trabalho não passará de um estudo exploratório sobre o tema.

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O Síndrome de Burnout

Definição e Sintomas do Burnout

O conceito de Burnout surge na década de 70, como característica das “profissões de ajuda”, aquelas em que o indivíduo “trabalha com pessoas”, e é a consequência da tensão emocional crónica e do excessivo esforço que supõe o contacto contínuo e exaustivo com outras pessoas, particularmente quando estas têm problemas.

São exemplos os trabalhos iniciados por Freudenberger em 1974, citado por Ackerley, Burnell, Holder e Kurdek (1988), que descreve o burnout como um “enfraquecimento, cansaço, tornando-se o indivíduo exausto/esgotado devido a um excesso de pedidos”.

Desde Freudenberger um grande número de definições de burnout foram propostas, com algumas diferenças entre elas. Belcastro e Hays (1984) apresentam duas, a de Mattingly (1977) que define o Burnout como uma resposta destrutiva e dolorosa face ao excesso de stress e a de Spaniol e Caputo (1979) que descrevem nove sintomas de burnout: aborrecimento, fadiga, dificuldade em tomar decisões, culpa, sintomas físicos, alienação, cinismo, ressentimento e propensão para acidentes. Destas definições, de Freudenberger, de Mattingly e de Caputo começa a emergir uma definição geral de burnout.

Durante a década de 80, o interesse pelo síndrome do burnout cresceu vertiginosamente, centrando-se a atenção dos investigadores principalmente nas “profissões de ajuda”, (psiquiatras, psicoterapeutas, professores e profissionais de enfermagem).

Foram consideradas profissões de alto risco, as ocupações de ajuda que implicam relação, ensino, apoio e repressão. Outras profissões que também implicam contacto com pessoas podem ser consideradas, como é o caso dos vendedores, dos advogados, etc.

O Burnout foi estudado em muitos grupos profissionais de serviços humanos, incluindo profissionais de segurança (Burke e Deszca, 1986), profissionais da saúde e saúde mental (Pines e Maslach, 1978; Ackerley, Burnell, Holder e Kurdek, 1988; Savicki e Cooley, 1993), profissionais do ensino (Jackson, Schwab e Schuler, 1986a,b; Burke e Greenglass, 1989; Friedsen e Sarros, 1989; Chan e Hui, 1995) e profissionais com funções de chefia (Lee e Ashforth, 1993a,b)

A maioria dos autores considera que o burnout se manifesta pela exaustão psicológica e/ou fisiológica, respostas negativas face aos outros, face ao próprio e face às suas realizações pessoais, sendo o burnout a resposta a tensões emocionais dos profissionais que “trabalham com pessoas”. Também em quase todas as definições é salientado, que o burnout é um estado de fadiga ou desgaste emocional, que surge nas pessoas que iniciam as suas actividades com altos ideais e empenhamento, e em que isto é substituído por desilusão.

Mas a definição mais referenciada para o conceito de Burnout, parece ser a de Maslach e Jackson (1982), que o definem como um cansaço emocional, levando a uma perda de motivação, que pode evoluir até sentimentos de inadequação e fracasso. Segundo estas autoras, o burnout pode ser definido como “um esgotamento ou exaustão física e emocional, implicando o desenvolvimento de uma imagem de si negativa, uma atitude face ao trabalho negativa, uma perda de interesse e de sentimentos para com os clientes”.

Maslach e Jackson (1981a), exploraram as dimensões subjacentes ao burnout com uma amostra de 1025 sujeitos que “trabalhavam com pessoas”, através do seu instrumento de 22 itens, o Maslach Burnout Inventory (M.B.I.). Este instrumento, através da análise factorial,

revelou três factores que caracterizam o burnout: exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal. O burnout manifesta-se, segundo estas autoras, por essas três dimensões. Esta definição multidimensional de burnout tem sido largamente adoptada pelos investigadores.

Poder-se-á, então, denominar o burnout em função de três aspectos:

1. A Exaustão Emocional, que se refere à falta de recursos emocionais e ao sentimento de que nada se tem para oferecer à outra pessoa. É uma componente fundamental do burnout e pode ter manifestações físicas e psíquicas.

2. A Despersonalização, que é o desenvolvimento de atitudes negativas e insensíveis para com os destinatários dos serviços que se prestam (por exemplo alunos, doentes, etc.).

3. A Falta de Realização Pessoal, que é a percepção da impossibilidade de realização pessoal no trabalho, o que provoca uma diminuição das expectativas pessoais, implicando uma auto-avaliação negativa, onde se inclui a não aceitação de si próprio, assim como os sentimentos de fracasso e baixa de auto-estima.

Segundo Maslach e Jackson (1981b), numa fase inicial da síndrome aumentam os sentimentos de exaustão emocional. A fase subsequente é o desenvolvimento de atitudes e sentimentos cínicos face aos clientes. Finalmente a terceira fase da síndrome do burnout é a tendência para se auto-avaliar negativamente.

Neste estudo consideramos o burnout de acordo com os três componentes do síndrome psicológico descrito por Maslach & Jackson, ou seja, exaustão emocional, despersonalização e sentimentos de falta de realização pessoal.

Mais recentemente Pines, Aronson e Kafry (1989), citado por Shirom (1989), definiram o burnout como uma resposta ao stress apresentando os seguintes sintomas: 1) fadiga emocional, física e mental; 2) sentimentos de falta de energia, desespero; 3) falta de

entusiasmo no trabalho e na vida em geral; 4) baixa da auto-estima, negativismo. Este grupo de investigadores construiu uma outra medida para avaliar o burnout, o Burnout Index (BI). Verificaram no entanto, que os scores do Burnout Index e das subescalas de exaustão emocional e despersonalização do Maslach Burnout Inventory, criado por Maslach e Jackson, estavam moderadamente correlacionados, o que sugere que os dois instrumentos mediam o mesmo fenómeno.

De acordo com Groch e Olsen (1994), o burnout pode apresentar sintomas fisiológicos, comportamentais, psicológicos e clínicos, tal como mostrado na figura 1.

FÍSICOS	COMPORTAMENTAIS	PSICOLÓGICOS	CLÍNICOS
<ul style="list-style-type: none"> • fadiga • irritabilidade • dores de cabeça • problemas gastrointestinais • insónias • dores nas costas • alteração de peso 	<ul style="list-style-type: none"> • perda do entusiasmo • atrasos no trabalho • alheamento durante horas • frustração e raiva • aumento de rigidez • dificuldade em tomar decisões • resistência à mudança • afastamento dos colegas • irritação face aos colegas 	<ul style="list-style-type: none"> • depressão • diminuição da auto-estima • pessimismo • culpa • sentimento de onnipotência • sentimentos de afastamento/indiferença • mudança de valores • perda de objectivo • vazio • diminuição do empenhamento 	<ul style="list-style-type: none"> • cinismo face aos "clientes" • alheamento durante as sessões • hostilidade face aos "clientes" • rapidez no diagnóstico • rapidez em medicar • gritar, falar alto aos "clientes"

Figura 1 : Sintomas do Burnout nos "Profissionais de Ajuda"

Fonte : "When Helping Starts to Hurt. A New book at Burnout among Psychotherapist", Groch, W. e Olsen, D., 1994, New York: W.W. Norton.

Obviamente, nem todos os profissionais que experimentam o burnout apresentam todos estes sintomas, normalmente aparece apenas uma combinação dos vários sintomas acima referidos.

Infelizmente somente quando o burnout está num estado avançado é reconhecido, e raramente são sujeitos a tratamento os indivíduos numa fase inicial de burnout. Embora seja difícil delinear com precisão uma fase inicial de burnout, pois frequentemente esta fase preliminar confunde-se com um simples estado de fadiga ou cansaço, apenas diagnosticado devido a uma fraca avaliação de desempenho ou a um aumento dos sintomas psicológicos ou devido a problemas interpessoais.

Modelos teóricos do burnout

Ao longo do tempo diferentes modelos explicativos do síndrome de burnout foram propostos. Neste trabalho iremos referir alguns dos mais representativos.

Modelo de Cherniss

Cherniss (1980b) criou um modelo de burnout em que o considera como um processo. Este modelo baseado num estudo em que se entrevistaram, durante dois anos, profissionais de quatro áreas propensas ao burnout (saúde mental, enfermagem, ensino e advocacia), propõe que as características particulares do ambiente de trabalho, interagem com as características dos indivíduos, assim como com as suas expectativas, provocando um grande stress, que os trabalhadores experimentam em vários níveis. Segundo Cherniss, este stress pode ser enfrentado de duas maneiras diferentes: uma empregando técnicas e estratégias que podem ser períodos activos de solução de problemas e outra apresentando mudança de atitudes e

comportamentos negativos, incluindo o “cinismo” para com os clientes e afastamento emocional, que são classificadas de burnout. Este modelo é apresentado na figura 2.

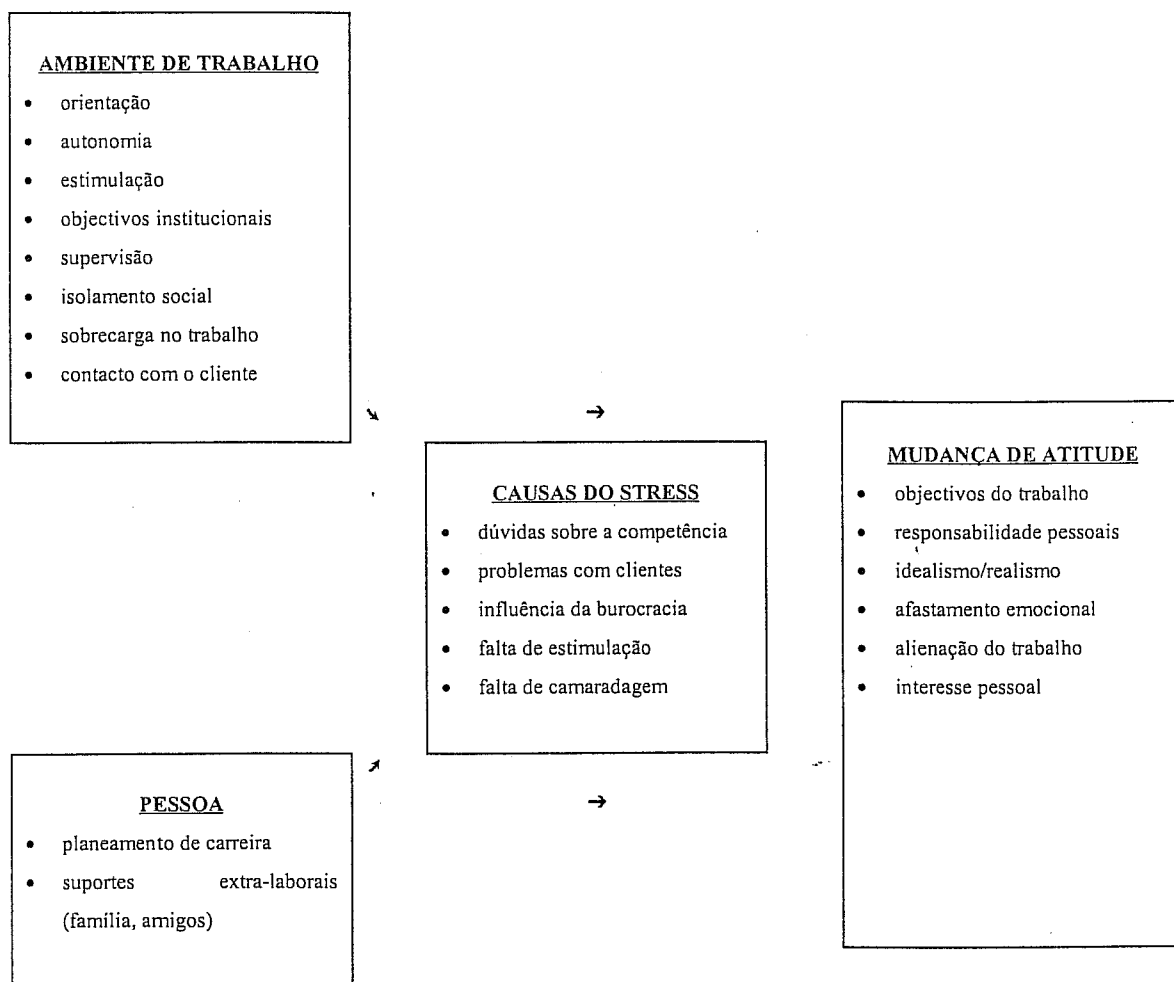


Figura 2 : Modelo do Processo de Burnout de Cherniss

Fonte : “Psychological Burnout among Men and Women in Teaching: an Examination of the Cherniss Model”, Burke, R., J. e Greenglass, E., R., 1989, *Human Relations*, 42 (3), P.265

Para Cherniss, o burnout ocorre no tempo, é um processo, e representa uma forma de adaptação ou coping às particulares causas de stress.

Recentemente este modelo foi validado num design longitudinal por Burke e Greenglass (1989).

Modelo de Edelwich e Brodsky

Edelwich e Brodski (1980), citados por Garcia (1990), propõem um modelo de burnout, progressivo composto por quatro etapas diferentes:

1. Na primeira etapa, de idealismo e entusiasmo, o profissional tem uma série de expectativas irreais do que pode atingir. A maioria dos profissionais das profissões de ajuda começam a sua carreira com um entusiasmo idealístico.

2. A segunda etapa, de estagnação, supõe uma paralisação face à constatação da irrealidade das expectativas e uma perda do idealismo e entusiasmo iniciais. Esta fase traduz-se por uma extrema fadiga, sinais somáticos, irritabilidade e problemas de atenção.

3. A terceira etapa, que pode ser considerada como o núcleo central do burnout, é de frustração, marcada por um forte sentimento de impotência e de culpabilidade.

4. A quarta fase, de apatia, caracteriza-se pela indiferença e falta de interesse e é onde se estabelece um sentimento de vazio total que pode manifestar-se em distanciamento emocional até à apatia ou afastamento emocional.

A progressão deste modelo não é linear, é um modelo cíclico que pode repetir-se várias vezes, podendo o indivíduo completar o ciclo, em épocas diferentes, e no mesmo ou em diferentes locais de trabalho.

Modelo de Golembiewski

Golembiewski (1986) e Leiter (1988), citados por Garcia (1990), expõem dois modelos de burnout a partir do Maslach Burnout Inventory (M.B.I.), de Maslach e Jackson (1981), mas com algumas diferenças que deram lugar a algumas controvérsias.

Golembiewski considera as pontuações das três subescalas do Maslach Burnout Inventory (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal), sendo a despersonalização a primeira etapa do modelo e a menos grave. Níveis altos na despersonalização podem ter efeitos negativos na realização pessoal; e o aumento dos sintomas anteriores podem desencadear níveis altos de exaustão emocional.

Estas considerações, deram origem às oito progressivas fases onde os sujeitos são classificados, como altos (A) ou baixos (B) nas três subescalas, tendo por base as médias obtidas na população. As oito fases deste modelo são mostradas na figura 3.

	FASES							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Despersonalização	B	A	B	A	B	A	B	A
Realização Pessoal	B	B	A	A	B	B	A	A
Exaustão Emocional	B	B	B	B	A	A	A	A

Figura 3 : Fases de Burnout (Modelo de Golembiewski)

Fonte : "Burnout Profesional en Organizaciones", Garcia, M., 1990, *Boletín de Psicología*, 29, p.15.

Este modelo apesar de parecer consistente, mais tarde foi criticado pelo próprio Golembiewski (1989) e Leiter (1989), citando Garcia (1990).

Golembiewski assinalou algumas limitações:

1. O modelo proposto indica unicamente que as fases são progressivas quanto aos níveis, mas um indivíduo pode não passar através de todas elas.

2. O modelo engloba duas formas de apresentação do burnout: ataque crónico (com uma progressão desde a primeira à oitava) e ataque agudo (com vários saltos do indivíduo pelas fases por exemplo da fase 1 à 5, e desta à 8).

3. Por último, o modelo não explica como o indivíduo recupera desde a oitava fase.

Leiter criticou o modelo assinalando neste algumas deficiências metodológicas.

Modelo de Leiter

Leiter (1988,1989), citando Garcia (1990), partindo também da análise do Maslach Burnout Inventory, refere que os profissionais que experimentam situações de exaustão emocional, quando da exposição a situações de stress no trabalho (sobretudo face aos pedidos relacionados com a função), reagem alheando-se, através da despersonalização. Os profissionais perdem assim, o compromisso emocional que mantinham na sua relação laboral, ao mesmo tempo continuam a sofrer de exaustão emocional, produzindo-se uma avaliação negativa da sua realização pessoal, que conduz ao síndrome de burnout.

No modelo de Leiter, a exaustão emocional ocupa uma posição central, pois está associada a níveis elevados de despersonalização e baixos de realização pessoal, assim como a outras questões como diminuição do compromisso/envolvimento, aumento do absentismo,etc. A despersonalização é descrita como um sentimento de incapacidade em lidar com os persistentes sentimentos de exaustão emocional, quando no relacionamento interpessoal.

Na sua análise, Leiter (1988), citando Garcia (1990), refere 4 fases possíveis, como se pode ver na figura 4.

	FASES			
	1	2	3	4
Despersonalização	B	B	A	A
Realização Pessoal	B	A	B	A
Exaustão Emocional	B	B	B	A

Figura 4 : Fases de Burnout (Modelo de Leiter)

Fonte : "Burnout Profesional en Organizaciones", Garcia, M., 1990, Boletín de Psicología, 29, p.17.

Este modelo foi criticado por Golembiewski (1989), citando Garcia (1989), sobretudo devido às quatro fases não conterem todos os casos de burnout.

A controvérsia entre Golembiewski e Leiter acerca de seus respectivos modelos, é um bom indício da preocupação que existe em encontrar modelos explicativos úteis que possibilitem uma melhor compreensão do fenómeno.

Causas e Consequências do Burnout

A comunidade científica e o público em geral, interessaram-se pelas causas e consequências do burnout, especialmente nos profissionais de ajuda.

Jackson, Schwab e Schuler (1986a), após efectuarem uma análise dos últimos estudos sobre as causas do burnout, em profissionais do ensino e das ocupações de ajuda, como as definiu Maslach e Jackson (1981), verificaram que estes estudos indicavam que a principal causa do burnout está associada a condições organizacionais e a características individuais dos profissionais de ajuda.

Apresentaremos em seguida alguns modelos teóricos, nos quais verificaremos a confusão que existe por vezes, sobre ao que está ligado o burnout, e depois resumiremos algumas investigações empíricas sobre as causas e as consequências do burnout. Em ambos os tipos de contribuições científicas a confusão conceptual sobre a definição de burnout aparece.

A literatura sobre as causas e as consequências do burnout apresenta muitas e diferentes hipóteses sobre os antecedentes e consequências deste fenómeno. Para ilustrar os diversos estudos sobre as causas e consequências do burnout, apresentaremos uma revisão efectuada por Shirom (1989), que expõe teorias, de vários autores.

Em primeiro lugar, apresenta um elaborado modelo de diagnóstico sobre as causas do burnout que foi desenvolvido por Carroll e White (1982), em que se considera que o que produz o burnout é o impacto interactivo de certos factores pessoais, o contexto da função e as características do meio. Esta perspectiva teórica não inspirou estudos posteriores. Isto em parte devido à complexidade do modelo de diagnóstico, no qual a maior ênfase parece ser a de que qualquer obstáculo, qualquer elemento da vida individual, que impeça os esforços individuais de atingir determinados objectivos, provoca a experiência de burnout .

Em segundo lugar, Shirom apresentou uma teoria diferente de diagnóstico sobre as causas do burnout que foi desenvolvida por Etzion (1987). Esta autora propõe que as causas do burnout podem não ser percebidas por quem sofre deste. A explicação disto é que o burnout dos profissionais resulta da exposição relativamente pequena, não reconhecida, mas persuasiva e contínua de stress no trabalho. Uma gradual diminuição dos recursos de coping ou de defesa ocorre quando este insidioso stress no trabalho penetra, impedindo que o profissional utilize os mecanismos de defesa. Este processo de resistência pode não ser detectado, pois o stress é pouco perceptível e geralmente há uma negação da relação entre as características pessoais e do meio. Etzion em relação ao diagnóstico, verificou que existem alguns factores relacionados com o burnout que não foram ainda considerados como preditores do burnout, e que outros factores relacionados com o burnout como algumas situações críticas no trabalho, aguardam ainda pela confirmação.

Em terceiro lugar, foi apresentado o estudo empírico mais característico e representativo sobre as causas do burnout, que foi o descrito por Shamir (1986). Neste estudo verificou-se que todas as características negativas do meio de trabalho, incluindo ausência de aspectos positivos no trabalho, aparecem correlacionadas com o burnout. Shamir relata trinta e dois factores causadores de burnout, significativamente associadas com o burnout, ou seja preditores de burnout. Estas correlações incluem: stress na função, ausências de várias espécies de recompensas nas organizações, características do clima organizacional e factores pessoais.

Para Shirom (1989), este tipo de investigação empírica corre o risco de tirar conclusões simplistas, que podem não ser correctas.

Mas nem todos os estudos longitudinais utilizaram um design em que os investigadores retiraram afirmações causais. Por vezes, o procedimento analítico em simples regressões foi

utilizado para testar hipóteses sobre antecedentes e consequências do burnout, como é o caso da investigação realizada por Jackson, Schwab e Schuler's (1986a).

Jackson, Schwab e Schuler (1986a), baseados em investigações anteriores sobre o burnout e estudos sobre o comportamento organizacional, criaram um modelo de burnout nos profissionais do ensino.

Estes autores, verificaram que nos estudos empíricos anteriores, as variáveis organizacionais e individuais e a sua relação com o burnout, não eram avaliadas em conjunto para determinar quais seriam os maiores preditores de burnout. Com esta investigação pretendiam examinar a combinação destas variáveis para perceber as causas do burnout e adicionalmente analisar as consequências do burnout em 249 profissionais do ensino, utilizando o Maslach Burnout Inventory. O modelo que testaram está ilustrado na figura 5.

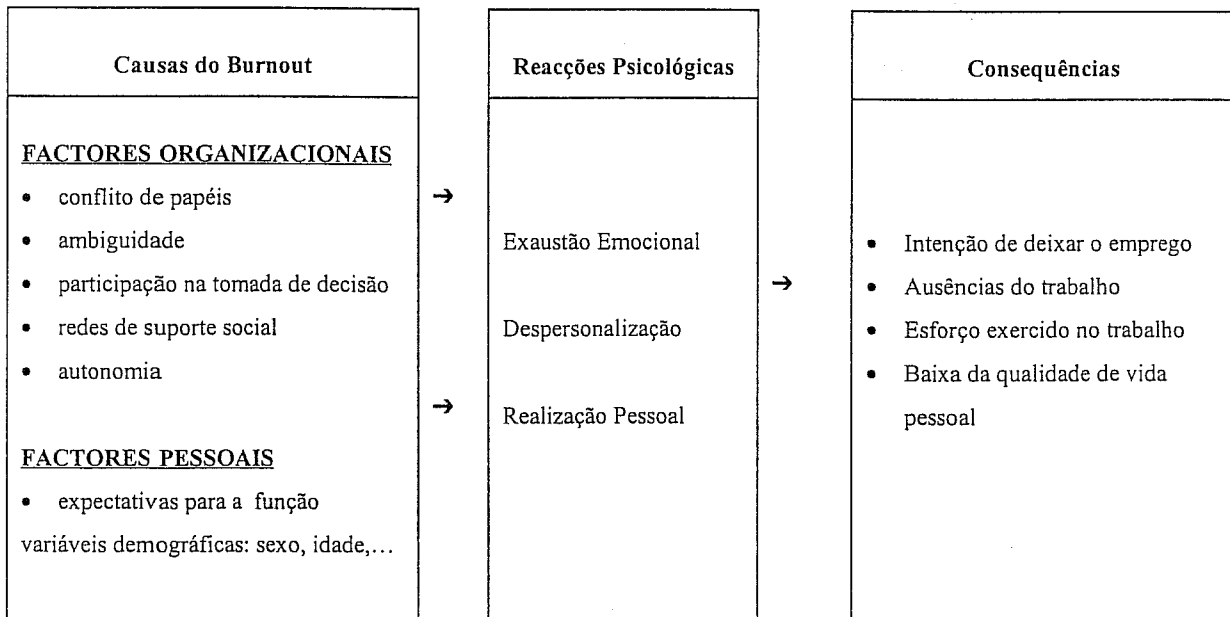


Figura 5 - Modelo de Burnout no ensino para determinar os preditores do burnout e as suas consequências

Fonte : "Educator Burnout: Sources and Consequences", Jackson, Schwab e Schuller., (1986a), *Educational Research Quartely*. 10 (3), p.9

Os resultados obtidos por estes autores estão de acordo com os resultados obtidos em estudos anteriores, em que diferentes preditores do burnout, têm diferentes efeitos nos aspectos da exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal (Maslach & Jackson, 1981; Schwab & Iwanicki, 1982). A principal conclusão sobre os antecedentes hipotetizados, é de que inadequadas expectativas sobre o trabalho não são preditoras de burnout. No entanto, constataram que o conflito de papéis é predictor da exaustão emocional e da despersonalização, a autonomia é preditora da realização pessoal e que o suporte dos colegas é um importante predictor de todos os aspectos. Sobre as consequências do burnout verificaram que a escala exaustão emocional, do Maslach Burnout Inventory, prediz o subsequente turnover e absentismo.

Iremos de seguida referir alguns dos factores considerados determinantes e os efeitos mais citados na literatura. Para isso, considerámos dois tipos de factores: organizacionais (externos) e os pessoais ou individuais (internos).

Factores Predictores do Burnout

Factores Organizacionais (externos)

Estrutura e supervisão .

Numa estrutura organizacional clara, os profissionais sentem que existe clareza e lógica nas estruturas e políticas e as funções estão claramente definidas.

A ausência de uma estrutura clara na organização, pode criar uma ambiguidade alta e favorecer o aparecimento do burnout (Shirom, 1989).

Citando Ursprung (1986), em estudos efectuados anteriormente verificou-se que as organizações mais estruturadas apresentavam níveis mais baixos de burnout do que as não estruturadas (Maslach & Pines, 1977), e que o burnout pode ser reduzido introduzindo na estrutura organização (Pines & Maslach, 1980).

Uma grande estrutura, pode levar também a uma diminuição da autonomia, que por sua vez, pode conduzir a um alto nível de burnout.

Outro aspecto a ter em conta, é a relação do supervisor com os subordinados. Relações positivas com os supervisores estão associados a baixos níveis de burnout, enquanto que negativas com altos níveis de burnout (Leiter e Maslach, 1988).

Constatou-se ainda que os profissionais que não desempenham funções de chefia parecem ser mais susceptíveis ao burnout que aqueles que ocupam posições de chefia, atribuindo a causa a uma racionalização mais adequada dos problemas que afectam os subordinados. Da mesma maneira, a falta de procedimentos adequados e de apoio das chefias, faz com que as

pessoas que não exercem funções de chefia sejam mais vulneráveis ao burnout (Numerof y Abrams, 1984, citados por Garcia, 1990).

Há também uma forte tendência dos membros de um mesmo grupo de trabalho apresentarem níveis semelhantes de burnout o que leva a considerar que o comportamento dos supervisores é um factor importante no aparecimento do burnout (Rountree, 1984, citado por Garcia, 1990).

Price e Spence (1994), num estudo com profissionais de serviços de tratamento de alcoólicos e toxicodependentes, verificaram que existiam associações significativas entre a exaustão emocional e o suporte do supervisor. Constataram ainda que em relação aos scores da subescala de despersonalização do MBI, esta aumenta com a diminuição do suporte do supervisor.

Autonomia .

A autonomia tem a ver com a percepção que os profissionais têm da sua influência na tomada de decisão sobre aspectos do trabalho, sobre o desenvolvimento de procedimentos que afectam directamente o trabalho e da iniciativa que possuem no seu trabalho.

O sentir-se autónomo, poder utilizar as suas aptidões e ter um ambiente de trabalho sem ambiguidade está relacionado com baixos níveis de burnout, enquanto que a falta de autonomia no trabalho está associada a altos níveis de burnout (Lee e Ashforth, 1993).

Em muitos estudos (Maslach & Pines, 1977; Pines, Aronson & Kafry, 1981, citados por Jackson, Schwab e Schuller, 1986), foi demonstrado que a falta de autonomia na função contribuía para o burnout.

Pines e Maslach (1978), verificaram também que os profissionais mais autónomos, apresentavam com mais frequência atitudes positivas face aos clientes e mais satisfação.

Cherniss (1980), verificou que existe um conflito básico entre o que os profissionais chamam autonomia e a ênfase em burocracias, controle e procedimentos.

Investigações efectuadas por Jackson (1983), sugerem que o aumento do processo de tomada de decisão é um eficaz meio de prevenir o stress ou pelo menos minimizar os seus efeitos.

O encorajamento para os profissionais tomarem decisões e serem auto-suficientes parece estar associado a um aumento do sentimento de realização pessoal. Em estudos anteriores constatou-se que a autonomia é um preditor da realização pessoal, estando esta subescala positivamente relacionada com a autonomia (Savicki e Cooley, 1994, Friesen e Sarros, 1989, Schwab, Jackson e Schuler, 1986).

Clima Organizacional .

O clima organizacional refere-se ao ambiente psicológico no qual os comportamentos dos indivíduos ocorrem.

A percepção de um adequado clima organizacional relaciona-se inversamente com o burnout (Hock, 1988, citado por Garcia, 1990).

O ambiente de trabalho, as características da função e outras variáveis organizacionais (tomada de decisão, autonomia, comunicação) são de extrema importância para o aparecimento do burnout.

Envolvimento e pressão no trabalho .

Os profissionais de ajuda passam com frequência muito tempo num envolvimento emocional com outras pessoas.

A quantidade e o envolvimento na relação com os utilizadores dos serviços tem influência, na medida em que quanto mais tempo e mais intensas são as relações interpessoais, maior é o risco de esgotamento emocional e burnout (Jackson & Maslach , 1982).

Os pedidos emocionais em muitos sentidos, os sentimentos e os comportamentos dos “utilizadores dos serviços” aumentam a dificuldade da prestação dos serviços que se oferecem. Com frequência os “utilizadores dos serviços”, os seus familiares e amigos manifestam preocupação e ansiedade, mostram-se assustados com o futuro próximo, interpretam mal o que lhes diz, não seguem os conselhos dados, estão aborrecidos, queixam-se constantemente, são demasiados rudes.

Frequentemente a interacção profissional-cliente está centrada em torno dos problemas do cliente (psicológicos, sociais e/ou físicos) e conseqüentemente está carregado de sentimentos de medo e desespero. As soluções para estes problemas nem sempre são óbvias e fáceis, e a situação torna-se ambígua e frustrante.

De acordo com Grosh & Olsen (1994), o contacto constante com pessoas com problemas graves, em situações sociais complexas e tantas vezes inseridas em famílias caóticas, é um principais factores conducentes ao síndrome de exaustão, pela exigência e desgaste emocional que envolve.

Pines e Maslach (1978) entrevistaram profissionais da saúde mental e concluíram que aqueles que trabalham por um grande período de tempo nas suas especialidades apresentam mais sintomas de burnout.

A sobrecarga de trabalho é também apontada como um factor que poderá levar ao aparecimento de burnout. A sobrecarga de trabalho também tem a ver com o facto do sujeito ter muito que fazer ou ter um trabalho muito difícil.

Assim, segundo Inês Abraão e Manuela Brito (1996), psicólogas de um dos C.A.T., o terapeuta frequentemente sente pressão quando se quer aumentar a rentabilidade deste, aumentando o número de consultas, o que leva a uma maior rotatividade dos pacientes, provocando no profissional um desgaste emocional.

Vários estudos foram efectuados associando as subescalas da WES e as subescalas da MBI (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal). Verificou-se que existiam associações significativas entre a subescala da exaustão emocional do MBI e a subescala da pressão no trabalho da WES. A sobrecarga parece ser a variável que mais influencia a exaustão emocional (Friesen e Sarros, 1989; Price e Spence, 1994; Savicki e Cooley, 1994).

Constatou-se ainda que o aumento dos scores da subescala de despersonalização estão significativamente associados a um aumento na pressão no trabalho (Price e Spence, 1994).

Savicki e Cooley (1994), verificaram ainda que a realização pessoal está negativamente relacionada com a pressão. A pressão no trabalho parece provocar um aumento dos níveis de exaustão emocional e uma diminuição dos sentimentos de realização pessoal.

Ursprung (1986), efectuou uma revisão de literatura sobre o envolvimento dos profissionais de ajuda e apresentou os resultados das várias investigações efectuadas. Assim, enquanto que para Freudenberger (1974) e Mattingly (1977), um grande envolvimento com os clientes é sintoma de burnout; para Meadow (1981) os profissionais que contactavam mais directamente com os clientes e se envolviam mais, apresentavam baixos níveis de burnout, enquanto que os que estabeleciam pouco contacto directo e se envolviam menos, apresentavam níveis altos de burnout. Este autor concluiu que a relação existente entre o

profissional e o cliente é um potencial factor de burnout, mas é mediatizada por um número de factores que incluem, o tipo de relação com o cliente, o meio e ambiente de trabalho, a severidade dos problemas do cliente, etc. Outras variáveis que também podem influenciar são a qualidade do relacionamento com colegas e o grau pessoal de envolvimento.

Expectativas Profissionais .

Segundo Garcia (1990), as expectativas profissionais são determinantes de risco emocional. No início, a ideia de atenuar a dor, a tristeza e as complicações que acompanham os problemas dos outros, é uma forte motivação. Mas as expectativas de êxito não são objectivas e reais e o fracasso é inevitável.

O papel desempenhado pelas expectativas do terapeuta quanto ao sucesso, se são muito elevadas e irrealistas acabam por ter repercussões negativas a nível da auto-estima, aumentando o risco da síndrome de exaustão (Grosch & Olsen, 1994).

Por um lado, os procedimentos, técnicas e recursos existentes não são suficientes para controlar todo o tipo de sentimentos (higiénicos, educativos, etc.), e por outro, quando os conhecimentos são suficientes não se podem aplicar devido à pouca cooperação dos sujeitos (por exemplo não seguir o tratamento), e à influência dos familiares e amigos (Garcia, 1990).

De acordo com Jackson, Schwab e Schuller (1986), as expectativas da realização pessoal no trabalho é uma das características individuais que afectam o nível de burnout. Muitas expectativas têm a ver com a carreira e os objectivos, os profissionais têm a expectativa de que se vão desenvolver e quando percebem de que não é possível atingir determinados objectivos aparece o sentimento de inadequação, diminuindo os sentimentos de realização pessoal (Maslach & Jackson, 1981 a).

Ambiguidade e Conflito de Papéis .

O conflito de papel pode ser definido como a simultânea ocorrência de duas ou mais atitudes inconsistentes esperadas de comportamento.

A ambiguidade é a falta de clareza e de informação consistente face a direitos, a dúvidas e responsabilidade no trabalho.

A ambiguidade está associado à ausência de critérios do que é “sucesso”, quer em termos terapêuticos, quer em termos profissionais. Se a definição de sucesso terapêutico está relacionada com as expectativas do terapeuta quanto à capacidade de mudança do paciente, o sucesso profissional está sobretudo ligado a uma definição clara do que é um comportamento profissionalmente adequado e com a avaliação que os outros fazem da forma como desempenha as suas funções, o que é extremamente importante para uma auto-avaliação positiva (Maslach & Jackson, 1982, citados por Garcia, 1990).

A existência de ambiguidade ou seja quando falta informação sobre os papéis no trabalho e existem disparidades entre as exigências da função ou entre esta e as convicções ou valores pessoais do indivíduo, gera-se tensão, ansiedade, insatisfação profissional e diminuição do desempenho. O terapeuta tem o sentimento de que não importa o quanto invista no seu trabalho, nunca irá obter a retribuição e o reconhecimento adequados.

Identificaram-se dois tipos de informação associados ao burnout: a informação sobre a função que se espera desempenhar e a informação sobre os resultados desta função (feedback). Há evidências de que o esgotamento emocional é maior quando se recebe pouca informação sobre os resultados do trabalho.

Nos seus estudos sobre o stress em organizações educacionais, Schwab e Iwanicki (1982), verificaram que quando existiam altos níveis de conflito e ambiguidade, os profissionais

apresentavam altos níveis de exaustão emocional e fadiga, bem como atitudes negativas face aos alunos. Para estes dois aspectos do burnout o papel do conflito explica a maior parte da variância. Quanto aos sentimentos de realização pessoal, o papel da ambiguidade é significativo, mas o papel do conflito não.

Em profissionais de ajuda, Price e Spence (1994), verificaram a existência de uma relação significativa entre as subescalas exaustão emocional e despersonalização da MBI e a clareza na organização.

Muitos outros estudos identificaram o conflito e a ambiguidade, como factores organizacionais que contribuem para o stress no trabalho (Rizzo, House & Litzman, 1970; Schuler, Aldag & Brief, 1979, citados por Garcia, 1990).

Formação e Desenvolvimento Pessoal .

A formação e promoção influem na prevenção do burnout.

Segundo Garcia (1990), ante a expectativa de um maior desenvolvimento e capacidade profissional esperam-se menores níveis de burnout.

Grupo de Apoio .

A organização orientada para o apoio, é uma organização baseada no relacionamento interpessoal e estas são baseadas na confiança mútua entre o indivíduo e a organização.

Nestas organizações, os indivíduos acreditam que são valorizados como seres humanos e não apenas como contribuintes de uma tarefa, a cultura de suporte de suporte cria estados de

vivacidade e de constante amizade, pois os indivíduos além de gostarem do que fazem também apreciam os sujeitos que com eles trabalham.

Um eficaz grupo de suporte inclui pessoas que providenciam um apoio emocional, confrontam o indivíduo com diferentes soluções quando o comportamento individual é desapropriado, providenciam suporte técnico, encorajam o indivíduo a crescer, servem de ouvintes activos e partilham de valores e percepções da realidade semelhantes. Estas redes de suporte podem ser as chefias, os colegas ou outros fora do trabalho.

A ausência de um grupo de apoio pode levar ao burnout no trabalho.

O apoio dos colegas e supervisores tem sido identificado frequentemente como um mecanismo preventivo e como uma medida eficaz para o burnout (Pines & Maslach, 1978).

De acordo com Jackson, Schwab e Schuler (1986a,b), os grupos de suporte social minimizam os efeitos do burnout no indivíduo, pois reduzem ou minimizam algumas das condições organizacionais que causam burnout e geram conflito. Estes autores verificaram ainda que há um aumento do sentimento de realização pessoal nos ambientes apoiantes e que a ausência de apoio está associada à despersonalização.

Interacções apoiantes os colegas foram relacionadas com baixos níveis de burnout, enquanto que o conflito ou relações não apoiantes parecem estar relacionadas com altos níveis de burnout (Lee e Ashforth, 1993; Leiter e Maslach, 1988; Price e Spence, 1994).

Factores Individuais (internos)

O segundo conjunto de preditores do burnout podem ser classificados como variáveis individuais ou pessoais. Incluem características como idade e antiguidade na função, estado civil e sexo.

Idade e antiguidade na função .

A relação entre a idade e a antiguidade com o burnout não está clara, existem estudos que verificaram a existência de uma relação e existem outros onde não foi encontrada relação. A relação inversa entre burnout e antiguidade, pode ser função tanto da idade, como do ambiente laboral, pois os profissionais que ingressam num ambiente com alto nível de stress tendem a deixar o trabalho passado pouco tempo. Citando Garcia (1990), enquanto existem estudos que assinalam uma relação linear positiva entre os anos de experiência e o burnout, verificando-se que os indivíduos com menos de dois anos e com mais de 10 anos de antiguidade, apresentam níveis mais baixos de burnout (Whitehead, 1985; Golembieswski, 1986), há outros em que não foi encontrada relação (Hock, 1988).

De acordo com Lee e Ashford (1993a), de todas as correlações do burnout com as variáveis individuais, a idade parece ser a que mais se relaciona com o burnout, especialmente com a exaustão emocional. Segundo estes autores, os jovens são mais susceptíveis de exaustão emocional porque não aprenderam ainda a se defender dos pedidos do trabalho. A maturidade vem com a idade e é o reflexo de experiências de sucesso, a par de situações de grande stress e pode ajudar o indivíduo a defender-se no futuro. A idade está inversamente relacionada com a exaustão emocional.

Schwab & Iwanicki (1982b), num estudo com profissionais do ensino, verificaram também que a idade está associada ao burnout, e que jovens profissionais das áreas do ensino e da ajuda tendem a ter altos níveis de exaustão emocional e fadiga.

Price e Spence (1994), num estudo efectuado com profissionais de ajuda, constataram que altos níveis de burnout estavam associados com idades mais jovens, verificando-se uma diminuição do burnout com o aumento da idade. Estes autores constataram ainda, que a idade é preditora da exaustão emocional e despersonalização estando os altos níveis de exaustão emocional e despersonalização associados a jovens profissionais.

Estado civil .

Não é clara a relação do estado civil com o burnout.

Existem estudos que verificaram que o casamento parece proporcionar apoio suficiente para anular a tendência para a sobreimplicação no trabalho e o burnout (Shubin, 1978, citando Garcia, 1990), e que os trabalhadores casados têm níveis mais baixos de burnout que os solteiros (Maslach, 1982a; Golembiewski e outros, 1986; Seltzer e Numerof, 1988, citando Garcia, 1990), mas existem outros como os de Jackson, Schwab e Schuller (1986), que verificaram que o estado civil não parece relacionar-se com o burnout.

Sexo .

O sexo é outra variável controversa.

Citando Garcia (1990), enquanto Cahoon e Rowney (1984) verificaram que os homens têm níveis de burnout mais altos que as mulheres, Golambiewski (1985) verificou o contrário

e outros autores não encontram nenhum tipo de relação (Maslach e Jackson, 1985; Seltzer e Numerof, 1988).

Schwab e Iwanicki (1982b), num estudo com profissionais do ensino, relacionaram o sexo e o grupo profissional com o burnout. Verificaram que os professores têm atitudes mais negativas face aos alunos que as professoras.

Price e Spence (1994) constataram que existiam diferenças quanto ao sexo, apresentando os profissionais do sexo masculino níveis mais alto de burnout que os profissionais do sexo feminino. Estes autores verificaram ainda que os altos níveis de exaustão emocional estão associados aos sujeitos do sexo masculino.

Consequências do Burnout

Os factores antes assinalados podem desencadear em maior ou menor grau o burnout.

O burnout afecta ambos a organização e o indivíduo.

Uma das primeiras reacções do burnout é o afastamento. As reacções do afastamento incluem dispor do menor tempo possível para o trabalho, longos intervalos e distanciar-se o mais possível da função. O afastamento pode ser físico em que o indivíduo se ausenta, ou psicológico em que apesar de presente, mentalmente não está (Jackson & Maslach, 1982).

De modo semelhante acontece com o interesse e os sentimentos positivos para consigo próprio e para com os outros. Também podem diminuir os níveis de rendimento, de implicação no trabalho, de satisfação laboral, aumentando o absentismo, a rotação interna, podendo chegar mesmo ao abandono do trabalho.

O burnout não só tem um impacto negativo na qualidade da vida no trabalho mas também na deterioração da qualidade de vida pessoal.

Segundo Jackson & Maslach, o desejo de afastamento que referimos atrás, não está só associado à função mas também às reacções com a família e amigos. Num estudo efectuado com famílias de 142 profissionais da segurança, estas autoras, verificaram que o comportamento destes profissionais com exaustão emocional na interacção com a família era tenso, ansioso, mal-humorado, queixavam-se frequentemente sobre problemas do trabalho e preferiam estar sozinhos do que com a família e/ou amigos.

Iremos, em seguida analisar algumas das consequências do burnout.

Absentismo e Turnover

O absentismo e o turnover têm sido alvo de muitos estudos, sobretudo devido às consequências que têm para as organizações.

Os estudos recentes sobre a relação das variáveis do burnout com o absentismo e turnover são poucos e os dados são pouco consistentes.

Há autores que não encontraram uma relação clara entre o burnout e o absentismo e turnover (Manning e Osland, 1989, Bowden G., 1994). No entanto Maslach e Jackson (1981b), verificaram que existe uma significativa relação do burnout com as intenções de deixar o emprego estando o absentismo correlacionado com altos scores na subescala de despersonalização do MBI.

Estudos sobre o turnover em “profissionais da ajuda” verificaram que o turnover é maior nos pequenos serviços que nos maiores. Estes resultados foram interpretados em termos de que nos grandes serviços a pressão é menor nos membros individuais da equipa e existem mais oportunidades de contacto social entre os membros da equipa (Kock, 1987 citado por Firth e Britton, 1989).

Jackson, Schwab e Schuler (1986b) num estudo com profissionais do ensino encontraram relações entre a exaustão emocional e o turnover, sendo mais propensas a deixar o trabalho e a ausentar-se as pessoas que experienciam altos níveis de exaustão emocional.

Firth e Britton (1989), analisaram durante dois anos o absentismo e turnover num grupo de enfermeiros graduados. Verificaram que a ambiguidade em relação à autoridade é frequentemente preditora de pequenas ausências. A falta de suporte e a exaustão emocional são preditores de ausências de mais de 4 dias e mais de 7 dias respectivamente. Sentimentos de despersonalização foram correlacionadas com saídas do trabalho, durante os 2 anos seguintes.

Os scores da subescala despersonalização parecem estar associados com o absentismo e turnover (Price e Spence, 1994, Friesen e Sarros, 1989).

Sintomas Psicossomáticos

O burnout está associado a problemas de saúde, muitos estudos, associaram os altos níveis de stress ocupacional chamado burnout com doenças físicas e psicológicas.

No estudo com famílias de profissionais de segurança, as vítimas de burnout sofriam de insónia e consumiam mais medicamentos. Frequentemente estes profissionais utilizavam o álcool como um meio de enfrentar o burnout. Estudos efectuados com enfermeiros também revelaram uma ligação entre burnout e o consumo de álcool (Jackson & Maslach, 1982).

Belcastro e Hays (1984), efectuaram um estudo para determinar se os profissionais do ensino que experimentavam níveis altos de burnout, apresentavam queixas somáticas. Verificaram que a frequência e/ou a intensidade das 26 queixas somáticas apresentadas, era significativamente maior nos sujeitos com burnout.

Depois de uma grande revisão da literatura de stress e queixas somáticas, Tracy (1965), citado por Belcastro e Hays (1984), concluiu que existe uma relação evidente entre as “causas do stress e a doença”. De entre as doenças ligadas ao stress estão os problemas de coração, colites, constipações, diarreias, anemia, asma, doenças reumáticas, bronquites, doenças digestivas, úlceras, problemas do sistema nervoso e mentais.

É de notar no entanto, que os estudos que ligam o stress à doença, não se basearam na influência de ambientes ocupacionais.

Segundo Belcastro e Hays (1984), há muita literatura sugerindo uma relação entre stress e doenças várias, mas pouca sobre doenças somáticas nos profissionais com stress. Faltam

sobretudo estudos empíricos que examinem como os profissionais stressados diferem em relação a queixas somáticas, dos não stressados. Ultimamente, é que surgiram alguns estudos que relacionaram o aumento dos níveis de stress ocupacional, chamado burnout, com doenças psicológicas e físicas.

Satisfação no Trabalho

Na maioria dos estudos foi encontrada uma relação significativa entre o burnout e satisfação no trabalho.

De acordo com Pines & Maslach (1978), o burnout tem uma correlação negativa com a satisfação no trabalho.

Citando Wolpin, Burke e Greenglass (1991), muitos investigadores consideram o burnout como a causa da satisfação no trabalho (Cunningham, 1983; Iwanicki, 1983; Burke, Shearer & Deszca, 1984; Jayarante, Chess & Kunkel, 1986; Buurke, 1987; Burke & Greenglass, 1988; Burke, 1987), e outros consideraram a satisfação no trabalho como causa do burnout (Pines, Aronson & Kafry, 1981; Stout & Williams, 1983; Rottier, Relly & Tomhave, 1984; Rafferty, Lemkan, Purdy & Rudisill, 1986; Dolan, 1987; Leiter, 1988; Penn Romano & Foat, 1988).

Wolpin, Burke e Greenglass (1991), efectuaram um estudo relacionando satisfação no trabalho e burnout, em profissionais do ensino. Os resultados mostraram que características do ambiente de trabalho negativas, estavam associadas a um aumento de burnout, que por sua vez, está associada a uma diminuição da satisfação no trabalho. Estes resultados sugerem que o burnout parece ter uma relação causal com a satisfação no trabalho e não vice-versa.

Friesen e Sarros (1989) verificaram que as subescalas de despersonalização e realização pessoal do MBI estão associadas à satisfação no trabalho.

No entanto, uma comparação de scores do MBI com a satisfação no trabalho, indica que as subescalas do MBI, não estão correlacionadas com a satisfação no trabalho. Pouca variância foi verificada em cada uma das subescalas do MBI, o que é indicativo de rejeição da noção de que o burnout medido por esta escala, é sinónimo de não satisfação (Maslach & Jackson, 1981a).

Segundo Belcastro & Hays (1984), este facto sugere que o Maslach Burnout Inventory, pode ser sujeito a uma distorção por um conjunto de respostas socialmente desejáveis.

Resumindo, ainda parece não ser possível tirar conclusões seguras sobre as relações causais entre o burnout e a satisfação no trabalho.

Hipóteses

O objectivo deste estudo é examinar se os profissionais que trabalham nos Centros de Atendimento de Toxicodependentes de Lisboa e Vale do Tejo, apresentam a síndrome de burnout, estudar algumas das variáveis associadas à síndrome que podem ser preditoras desta, e analisar as consequências do burnout neste grupo específico de pessoas.

Especificamente, este estudo pretende estudar as respostas às seguintes questões:

- Quais os factores organizacionais e individuais que mais estão associados às três componentes do burnout, exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal, dos profissionais que trabalham nos Centros de Atendimento de Toxicodependentes de Lisboa e Vale do Tejo.

- Quais as consequências mais importantes da síndrome do burnout para a organização e para o indivíduo.

Da revisão da literatura efectuada verificamos que as hipotéticas causas do burnout incluem características organizacionais (estrutura e supervisão, autonomia, envolvimento, expectativas profissionais, ambiguidade e conflito de papéis, grupo de suporte) e características individuais (idade, antiguidade na função, estado civil, sexo e grau de escolaridade). As hipotéticas consequências do burnout mais relevantes incluem principalmente, o afastamento (absentismo e turnover), a insatisfação no trabalho e os sintomas físicos (psicossomáticos).

As hipóteses para este estudo foram retiradas desta revisão teórica que presume uma consequência causal, de condições antecedentes, de reacções psicológicas (burnout) e consequências comportamentais.

Quanto aos antecedentes do burnout, foram consideradas as seguintes hipóteses:

H1: Os funcionários dos Centros de Apoio a Toxicodependentes de Lisboa e Vale do Tejo, apresentam alterações psicológicas da síndrome de burnout existindo uma associação com os factores organizacionais. O burnout foi associado a 10 factores organizacionais: envolvimento, coesão, supervisão, autonomia, orientação, pressão, clareza, controlo, inovação e conforto, que fazem parte da Work Environment Scale (WES).

Com esta hipótese pretendemos estudar quais são os factores organizacionais que mais influenciam ou se associam à síndrome do burnout.

H2: Os funcionários dos Centros de Apoio a Toxicodependentes apresentam alterações psicológicas da síndrome de burnout, existindo uma associação com os factores individuais. Os factores individuais considerados são: sexo, idade, habilitações escolares, estado civil, filhos, categoria profissional actual, funções de chefia, tempo de exercício na função e vínculo laboral.

Com esta hipótese pretendemos analisar quais são os factores individuais que mais influenciam ou se associam à síndrome do burnout.

Salientamos que o nosso estudo é apenas exploratório, e que nossas hipóteses são simplesmente predições sobre associações de variáveis (organizacionais e individuais) com o síndrome do burnout. O desenho do nosso estudo não permite conclusões sobre relações causais mas associações empíricas entre variáveis, os nomes “causa” e consequências foram apenas utilizados para clarificar o hipotético modelo.

Em relação às consequências do burnout no comportamento consideramos as seguintes hipóteses:

H3: Existe uma relação entre as alterações psicológicas da síndrome de burnout dos funcionários do Centro de Apoio a Toxicodependentes, com o absentismo

H4: Existe uma relação entre as alterações psicológicas da síndrome de burnout dos funcionários do Centro de Apoio a Toxicodependentes, com o turnover.

H5: Existe uma relação entre as alterações psicológicas da síndrome de burnout dos funcionários do Centro de Apoio a Toxicodependentes, com a satisfação no trabalho

H6: Existe uma relação entre as alterações psicológicas da síndrome de burnout dos funcionários do Centro de Apoio a Toxicodependentes, com os sintomas psicossomáticos

MÉTODO

Caracterização da Organização onde se realizou o Estudo

A organização que vai ser objecto de estudo são os Centros de Apoio a Toxicodependentes (C.A.T.), pertencentes à Direcção Regional de Lisboa e Vale do Tejo, do Serviço de Prevenção e Tratamento de Lisboa, do Ministério da Saúde, criados em Junho de 87.

Por uma questão de proximidade geográfica e de tempo, aplicámos os questionários a Centros localizados na região de Lisboa e Vale do Tejo, no total de seis Centros (Lisboa, Restelo, Almada, Setúbal, Santarém e Oeiras).

Estes Centros têm por missão um conjunto de acções que visam a prevenção e tratamento do consumidor de drogas - do toxicodependente

Em todos os Centros o tratamento de apoio individual e a famílias é efectuado em regime ambulatorio (consultas), e é gratuito.

Apenas um destes Centros, o Centro das Taipas, para além das consultas externas dispõe de:

- um Centro de Dia, destinado a toxicodependentes em seguimento na consulta ambulatoria
- um Serviço de Internamento curto para desabituação (8 a 15 dias)
- um Serviço de Urgência para os toxicodependentes em síndrome de privação e em situação de conflito intrapsíquico ou em conflito sócio-familiar
- um Centro de Noite de apoio à urgência
- um serviço telefónico informativo permanente
- um serviço de articulação com comunidades terapêuticas

- protocolos de cooperação

O processo terapêutico de um toxicodependente implica geralmente a passagem por duas fases diferentes:

1. Parar com os consumos tóxicos (desabituação ou “desintoxicação”). Esta fase necessita de um apoio psicofarmacológico e pode ser feita em regime ambulatorio ou quando não é possível, através de um curto internamento de uma ou duas semanas

2. A segunda fase tem como objectivo, reaprender a viver sem drogas, ou seja, reencontrar o interesse e o prazer de viver a partir da reorganização da personalidade e reintegração social. Esta fase é sobretudo terapêutica e socioterapêutica e a sua duração prolonga-se habitualmente por mais de um ano. Pode ser feito em regime ambulatorio ou numa comunidade terapêutica em casos difíceis.

A população que procura estes Centros, tem algumas características que fazem destes utentes o que alguns autores referem de “maus doentes”. Assim, segundo Abraão e Brito (1996), psicólogas de um dos C.A.T., os utentes que procuram estes Centros, queixam-se constantemente, fazem exigências, não cumprem as prescrições, violam as regras da instituição e fazem o terapeuta sentir que está a perder tempo. Segundo estas técnicas, o risco de exaustão é ainda maior, se atendermos às famílias dos toxicodependentes, frequentemente confrontativas, resistentes à mudança e portadoras de expectativas irrealistas face ao “poder de cura” do terapeuta.

Segundo Pereira (1996), técnica de serviço social do CAT das Taipas, os técnicos desta instituição encontram-se em risco aumentado de vir a padecer de burnout devido, a alguns factores como:

1. o cansaço imposto pela função a qual exige um contacto contínuo e exaustivo com as pessoas que pedem ajuda o que provoca tensão emocional
2. a ansiedade e angústia dos toxicodependentes e suas famílias já sem resistências e cada vez com menos capacidade de acesso às estruturas de tratamento de apoio.
3. as estruturas sociais em geral desadequadas e impedindo mesmo o acesso da população toxicodependente aos seus serviços
4. o não investimento do sistema político na confrontação deste flagelo

Desenho do Estudo

Para analisar as causas e consequências do burnout em profissionais dos Centros de Apoio a Toxicodependentes, delineamos um desenho de investigação com base no modelo de Jackson, Schwab e Schuler (1986), mostrado na figura 5 (V.p.16).

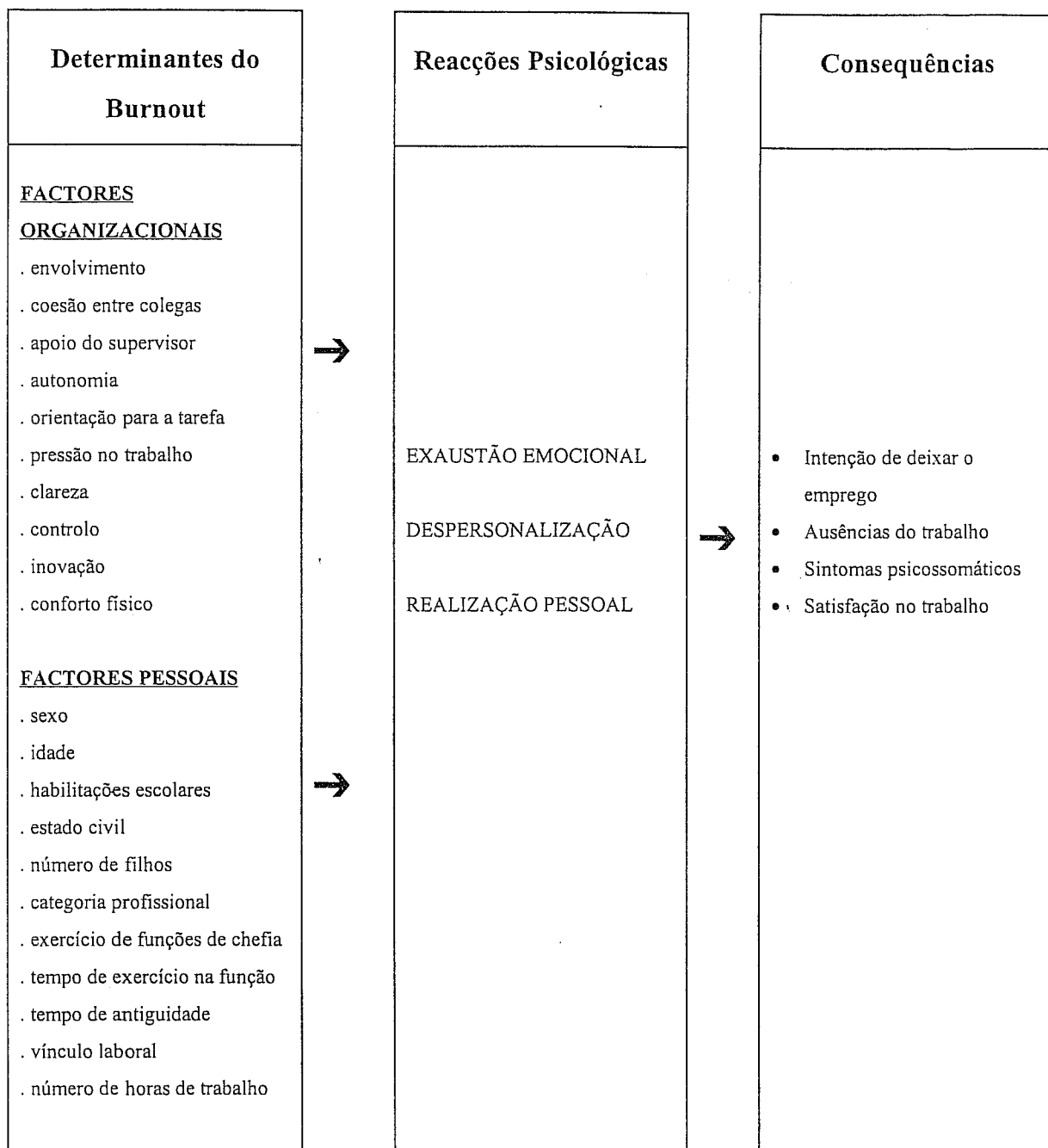


Figura 6 - Desenho da investigação para determinar os preditores do burnout e suas consequências nos profissionais dos CAT

Na **Primeira Parte** do nosso estudo iremos analisar a relação entre os vários níveis de alterações psicológicas da síndrome de burnout e os factores organizacionais e características pessoais (causas do burnout).

Consideramos como variáveis independentes os factores organizacionais e os factores pessoais ou individuais.

Os factores organizacionais considerados são os incluídos no Work Environment Scale (W.E.S.) (MOOS, 1986), já utilizado em anteriores situações e em outras organizações.

Os factores pessoais ou individuais considerados e de acordo com a revisão bibliográfica efectuada são: sexo, idade, habilitações escolares, estado civil, número de filhos, categoria profissional, exercício de funções de chefia, tempo de exercício na função, vínculo laboral e número de horas que trabalha. Estas variáveis foram operacionalizadas através de um conjunto de questões.

O nível de burnout experimentado foi considerado como variável dependente. O burnout foi avaliado através do questionário mais conhecido e utilizado neste tipo de estudos, o Maslach Burnout Inventory (MBI). Tendo sido considerado os scores obtidos nas 3 medidas do burnout da escala do Maslach Burnout Inventory : exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal.

Na **Segunda Parte** deste estudo iremos analisar a associação entre os vários níveis de alterações psicológicas da síndrome de burnout e o absentismo, turnover, satisfação no trabalho e sintomas psicossomáticos (consequências do burnout).

Considerámos como variável independente o nível de burnout sentido. O nível de burnout sentido pelo indivíduo, é avaliado pelo Maslach Burnout Inventory.

Iremos analisar de que maneira o burnout sentido pelos indivíduos poderá ter consequências no absentismo, turnover, satisfação no trabalho e sintomas psicossomáticos.

Como variável dependente consideramos os sintomas psicossomáticos, o absentismo, a satisfação e a intenção de deixar o emprego (turnover), avaliado através de um conjunto de questões.

Amostra

Para a realização deste estudo consideramos todos os profissionais que prestam serviços nos vários Centros de Apoio a Toxicodependentes, pertencentes à Direcção Regional de Lisboa e Vale do Tejo, e que estejam em contacto directo com os utentes (toxicodependentes), representando vários grupos profissionais: enfermeiros, terapeutas ocupacionais, médicos/psiquiatras, psicólogos, técnicos de serviço social, técnicos psicossociais, fisioterapeutas, sociólogos.

Dos 189 sujeitos seleccionados e a quem foi solicitado o preenchimento do Questionário, 88 responderam (47% do total de respostas).

No quadro 1, é apresentada a dimensão da amostra seleccionada para a realização do estudo e as respostas obtidas, em termos de categoria profissional.

Categoria Profissional	População (1) (N)	Nr.Respostas (n)	% das respostas do total da amostra
Psicólogos	47	25	53
Enfermeiros	32	11	34
Médicos	49	21	43
Téc.Sup.Serviço Social	13	4	31
Técnicos Psicossociais	39	23	59
Terapeutas Ocupacionais	4	2	50
Fisioterapeutas	2	2	100
Sociólogos	2	0	0
TOTAL	188	88	47

(1) valores de Out.96

Quadro 1 - Intervenientes nas amostras construídas, distribuídos por grupo profissional

Verificamos que a população real (N=188) e a amostra ou número de respostas obtidas (n=88), quanto aos grupos profissionais, apresentam uma distribuição semelhante.

Instrumentos

Utilizamos neste estudo um instrumento constituído por quatro partes (Ver Anexo 1 a 4), que são:

1ª Parte - uma página de apresentação sobre o trabalho que está a ser realizado e informações sobre o preenchimento e entrega/recolha dos Questionários (Ver Anexo 1).

2ª Parte - a escala de Maslach Burnout Inventory para avaliar o burnout (Ver Anexo 2) .

3ª Parte - a escala Work Environment Scale para avaliar os factores organizacionais (Ver Anexo 3).

4ª Parte - questões para avaliar os factores individuais e relacionadas com as consequências do burnout (Ver Anexo 4).

Maslach Burnout Inventory

O questionário utilizado na primeira parte foi o Maslach Burnout Inventory, criado por Maslach & Jackson (1981, 1986), para avaliar a síndrome do burnout.

Utilisámos a tradução portuguesa do MBI, utilizada em dois estudos específicos, numa amostra de profissionais de ajuda (Nunes R., 1989, 1990).

Utilizamos esta escala por ser a medida mais conhecida e mais utilizada para avaliar o síndrome do burnout.

Esta escala é constituída por 22 itens que são estados de sentimentos relatados no trabalho. Cada afirmação foi avaliada em duas dimensões: frequência e intensidade. A escala de frequência é medida numa escala de Likert de 7 pontos indo do nunca (0) até todos os dias (6); a escala de intensidade varia do (0) até (6) (muito frequentemente). Como a intensidade e frequência estavam altamente correlacionados, a segunda edição do MBI só foi utilizada a dimensão frequência. (Maslach e Jackson, 1986).

Da análise factorial da escala emergiram 3 factores (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal) que formam as subescalas do MBI (Maslach & Jackson, 1981a).

A subescala de exaustão emocional consiste de 9 itens (ver anexo 2: questões 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14 e 20), é utilizada para avaliar os sentimentos emocionais e a capacidade de fazer face aos pedidos interpessoais no trabalho. A exaustão emocional refere-se a sentimentos exagerados e exaustão causados por constantes pressões no trabalho. Maslach & Jackson (1982) define esta dimensão como “um modelo de sobrecarga emocional... as pessoas sentem-se vazias e têm pouca energia para fazer face a um novo dia”. Uma pontuação elevada nesta subescala indica que o indivíduo está a suportar uma tensão para além dos seus limites.

A subescala de despersonalização é composta por 5 itens (ver anexo 2: questões 5, 10, 11, 15 e 21), e é utilizada para avaliar a falta de sentimentos, a resposta insensível e impessoal face aos clientes dos serviços. A despersonalização refere-se ao desenvolvimento de atitudes negativas e respostas impessoais face às pessoas com quem trabalham, a quem prestam serviços. Uma pontuação elevada, indica que o sujeito tende a distanciar-se dos outros e a pensar neles como objectos.

A escala de realização pessoal, consiste de 8 itens (ver anexo 2: questões 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 22), e é utilizada para avaliar os sentimentos de competência e realização pessoal no trabalho. A dimensão realização pessoal refere-se a sentimentos de inadequação pessoal de realização acompanhado de diminuição da auto-estima. Maslach e Jackson (1981a) descrevem este aspecto de burnout como “uma tendência para se avaliar negativamente, principalmente face ao trabalho com clientes”. Uma pontuação elevada nesta subescala, indica que o indivíduo considera que vale a pena executar o seu trabalho e que o está a realizar de uma forma digna.

Qualidades Métricas da Escala MBI

O Maslach Burnout Inventory foi standartizado por Maslach e Jackson (1986), para amostras de 1500 funcionários do serviço social e apresentou a seguinte consistência interna : com o teste-reteste, medida de 2 a 4 semanas de intervalo, foi de .82 para a Exaustão Emocional, .60 para a Despersonalização e .80 para a Realização Pessoal; com o coeficiente de alfa de Cronbach's foi de .90 para a Exaustão Emocional, .79 para a Despersonalização e .71 para a Realização Pessoal. A Exaustão Emocional aparece como a subescala mais consistente internamente seguida da Realização Pessoal e Despersonalização. A validade da primeira edição do Maslach Burnout Inventory tem sido demonstrada em numerosos estudos (Maslach & Jackson, 1986; Rafferty, Lemkan, Purdy & Rudisill, 1986, citados por Ackerly, Burnell, Holder e Kurdek, 1988), demonstrando assim que a escala tem uma boa consistência interna.

O burnout é conceptualizado como uma variável contínua, cujos níveis da frequência de sentimentos variam desde níveis elevados a níveis baixos, passando pelos moderados.

Os scores são considerados elevados se estão no terço superior da distribuição normativa; médios se estão no terço médio da distribuição normativa e baixos se estão contidos no terço inferior.

Um nível médio de burnout reflecte-se em scores médios nas três subescalas.

Um nível baixo de burnout reflecte-se em scores baixos nas subescalas de exaustão emocional e despersonalização e elevados de realização pessoal.

Altos scores nas subescalas de exaustão emocional, despersonalização e baixos na subescala de realização pessoal, são indicadores da existência da síndrome de burnout.

Os limites são assinalados no quadro 2.

Escala MBI	NÍVEIS DE BURNOUT		
	Baixo	Médio	Elevado
Amostra Total			
EE (1)	16	17 - 26	≥ 27
DP (2)	6	7 - 12	≥ 13
RP (3)	39	38 - 32	31
Professores			
EE	16	17 - 26	≥ 27
DP	8	9 - 13	≥ 14
RP	37	36 - 31	30
Ensino Secundário			
EE	13	14 - 23	≥ 24
DP	2	3 - 8	≥ 9
RP	43	42 - 36	35
Serviços Sociais			
EE	16	17 - 27	≥ 28
DP	5	6 - 10	≥ 11
RP	37	36 - 30	29
Medicina			
EE	18	19 - 26	≥ 27
DP	5	6 - 9	≥ 10
RP	40	39 - 34	33
Saúde Mental			
EE	13	14 - 20	≥ 21
DP	4	5 - 7	≥ 8
RP	34	33 - 29	28
Outros			
EE	16	17 - 27	≥ 28
DP	5	6 - 10	≥ 11
RP	40	39 - 34	33

(1) EE - Exaustão Emocional (2) D - Despersonalização (3) RP - Realização Pessoal

Quadro 2 - Dados Normativos Americanos do Manual do Maslach Burnout Inventory

Fonte : Maslach Burnout Inventory (p.3), 1981, Palo Alto, C.A.: Consulting Psychologist Press

Work Environment Scale (W.E.S.)

Para analisar o Clima Organizacional utilizamos a adaptação portuguesa do questionário Work Environment Scale (MOOS, 1986), (Louro, 1995), (Ver Anexo3).

A Work Environment Scale, foi utilizada para avaliar 10 dimensões diferentes das características ambientais, chamadas clima social

A Work Environment Scale é constituída por 90 itens de verdadeiro/falso. Os itens encontram-se distribuídos por 10 subescalas, com 9 itens cada uma, e que avaliam 3 dimensões do clima organizacional: (1) A dimensão relacionamento, é avaliada pelas subescalas envolvimento, coesão entre colegas e apoio do supervisor; (2) A dimensão desenvolvimento pessoal, é avaliada pelas subescalas autonomia, pressão no trabalho e orientação para a tarefa e (3) A dimensão sistemas de manutenção e mudança, é avaliada pelas subescalas clareza, controlo, inovação e conforto físico.

Apresentamos em seguida uma descrição resumida de cada subescala (MOOS, 1986):

1. Envolvimento

Até que ponto os profissionais se preocupam e se envolvem com o seu trabalho

2. Coesão entre Colegas

Até que ponto os profissionais são amigáveis e se apoiam entre si

3. Apoio do Supervisor

Até que ponto a administração apoia os trabalhadores e os encoraja a se apoiarem uns aos outros

4. Autonomia

Até que ponto os profissionais são encorajados a serem auto-suficientes e a tomarem as suas próprias decisões

5. Orientação para a Tarefa

Grau de ênfase colocada no bom planeamento, eficiência e na realização do trabalho

6. Pressão para o Trabalho

Grau em que a pressão no trabalho e a urgência no tempo dominam o meio social em que se trabalha

7. Clareza

Até que ponto os profissionais sabem o que esperar da sua rotina diária e como é que as normas e as políticas são explicitamente comunicadas

8. Controlo

Até que ponto a administração utiliza regras e pressões para manter os trabalhadores sob controlo

9. Inovação

Grau de ênfase atribuída à variedade, mudança e novas aproximações

10. Conforto Físico

Até que ponto o ambiente físico contribui para um ambiente de trabalho agradável

O conjunto de questões para cada subescala e dimensão, são apresentadas no quadro 3:

Dimensão Relacionamento	Questões								
1. Envolvimento	1	11	21	31	41	51	61	71	81
2. Coesão entre Colegas	2	12	22	32	42	52	62	72	82
3. Apoio do Supervisor	3	13	23	33	43	53	63	73	83
Dimensão Desenvolvimento Pessoal									
4. Autonomia	4	14	24	34	44	54	64	74	84
5. Orientação para a Tarefa	5	15	25	35	45	55	65	75	85
6. Pressão no Trabalho	6	16	26	36	46	56	66	76	86
Dimensão de Manutenção e Mudança									
7. Clareza	7	17	27	37	47	57	67	77	87
8. Controle	8	18	28	38	48	58	68	78	88
9. Inovação	9	19	29	39	49	59	69	79	89
10. Conforto Físico	10	20	30	40	50	60	70	80	90

Quadro 3: Questões da Work Environment Scale

Qualidades Métricas da Escala WES

A Work Environment Scale (MOOS,1986) foi desenvolvida para avaliar o clima psicossocial de todos os tipos de ambiente de trabalho. Os 90 itens do questionário foram avaliados utilizando a standartização formato verdadeiro/falso. As 10 subescalas foram calculadas para cada sujeito. MOOS verificou que o intervalo de consistência era de .69 a .86.

A Work Environment Scale foi standartizada para uma amostra de 3000 trabalhadores. O manual cita uma consistência interna (alfa de Cronbach's) de 0.69 a 0.86 nas 10 subescalas e o teste-reteste (um mês de intervalo) de 0.69 a 0.83 (MOOS, 1986).

A consistência da escala parece ser boa.

Golembiewski e outros (Golembiewski e Munzenrider,1988; Golembiewski e outros, 1986, citados por Pretty, McCarthy e Catano, 1992) verificaram que as subescalas do WES poderiam ser utilizadas para identificar as diferenças nos componentes do burnout.

Questões que Avaliam Características Individuais

No final do questionário obtêm-se informações sobre as variáveis individuais ou pessoais como o sexo, idade, habilitações escolares, estado civil, filhos, categoria profissional actual, funções de chefia, tempo de exercício na função e vínculo laboral.

Os factores individuais, foram avaliados pelas questões 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, e 11, do questionário elaborado por nós (Ver Anexo 4), com base na revisão bibliográfica.

Questões que Avaliam as Consequências do Burnout

Esta secção foi concebida para avaliar as hipotéticas reacções ao burnout.

As consequências do burnout consideradas, foram avaliadas através das questões 9, 10, 12 e 13 do questionário (Ver Anexo 4).

Uma questão (12), foi efectuada para avaliar o absentismo: “Por mês ausento-me : muito raramente; 1 dia; 1 semana; 15 dias ou mais de 15 dias?”

Uma questão (9) avaliou o turnover: “Se pudesse deixaria a instituição?”.

A satisfação no trabalho foi avaliada pela questão 10: “De que maneira está satisfeito com o seu trabalho/função?”

Finalmente a questão 13, avaliou os problemas de saúde existentes. A consistência interna é de .56 para um conjunto de 11 itens (ansiedade, falta de apetite, dores de cabeça, cansaço, problemas de coluna, problemas de coração, depressão, problemas digestivos, insónias, stress e nervosismo).

Procedimentos

Tendo como objectivo a concretização desta investigação, procurou-se numa 1ª fase estabelecer contactos com alguns responsáveis por esta organização, no sentido de nos ser dada autorização para a realização deste estudo.

Após a autorização, foi pedido em cada Centro, ao responsável por este, que se responsabilizasse pela distribuição dos questionários nas reuniões de Equipa semanais com os diferentes técnicos.

Para garantir a confidencialidade das respostas, anexamos a cada Questionário um envelope, pedimos para que depois de preenchidos fossem colocados nos envelopes, fechados e depositados em Caixas deixadas para esse efeito nos diferentes Centros nas zonas de atendimento. Estas caixas foram posteriormente enviadas para a Sede, e aí recolhidos. Utilizamos este procedimento por exigência da Instituição, para assim garantir a confidencialidade de cada Centro.

A aplicação dos questionários decorreu no período entre Julho e Setembro de 1996.

Processo de Tratamento de Informação

Para tratamento da informação utilizámos o seguinte software:

1. Windows 95, versão 7.0 para tratamento de texto.
2. Para o tratamento estatístico da informação recolhida foi utilizado um programa informático, SPSS que significa Statistical Package for Social Sciences (Conjunto de Programas Estatísticos para as Ciências Sociais) na versão para computadores pessoais (SPSS/PC+ Version 3.0 1988).

Tendo como instrumento básico o programa acima referido, foi possível tratar estatisticamente 88 questionários, sendo o seu tratamento realizado em diferentes fases, de acordo com a sequência de apresentação dos resultados. Assim utilizámos:

1. A análise das frequências recorrendo à estatística descritiva, para a construção de gráficos que permitiram evidenciar as características da amostra.
2. A análise das qualidades métricas das duas escalas utilizadas, o M.B.I. e a W.E.S., através do Coeficiente de Alfa de Cronbach e da análise factorial exploratória
3. A análise de variância a um factor (one-way), incluindo um Teste de Scheffé, para comparar as dimensões Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal e os vários factores individuais.
4. A regressão linear para analisar os factores organizacionais e as consequências do burnout sobre a satisfação no trabalho, sintomas psicossomáticos e absentismo e análises de variância para o turnover por ser uma variável dicotómica.

RESULTADOS

Fidelidade e Validade Interna do Maslach Burnout Inventory

Numa primeira fase procedeu-se à análise das qualidades métricas da escala Maslach Burnout Inventory (fidelidade e validade) utilizada para a avaliação do Burnout.

Com o intuito de averiguar o surgimento ou não de alterações ao nível da consistência interna entre os itens (fidelidade), aplicamos o Coeficiente Alfa de Cronbach aos resultados obtidos pelos 88 sujeitos em cada uma das subescalas.

No Quadro 4, apresentamos os coeficientes de fidelidade encontrados no nosso estudo (Ver Anexo 5), no estudo original e no estudo realizado com uma amostra portuguesa de profissionais da ajuda (Nunes, 1990).

SUBESCALAS	ALFA DE CRONBACH		
	Amostra Americana	Amostra Portuguesa	Estudo
Exaustão Emocional	.90	.82	.84
Despersonalização	.79	.67	.69
Realização Pessoal	.71	.94	.82

Quadro 4 - Coeficientes de Consistência Interna da Escala M.B.I.

Em relação ao nosso estudo e de acordo com os resultados obtidos no estudo português, verificamos, que as subescalas de exaustão emocional e realização pessoal são mais consistentes do que a subescala despersonalização. No entanto, se retirarmos o item .22, a fidelidade aumenta para um valor mais consistente (0.74). Pensamos no entanto, não ser

necessário retirar este item, pois as alterações que ocorrem não são muito significativas, e a consistência interna entre os itens nas outras subescalas diminui. Assim, este item não será retirado do estudo, mas teremos muito cuidado com conclusões futuras.

Ao comparar os valores dos coeficientes de fidelidade obtidos no neste estudo com os valores do estudo original e do estudo específico efectuado em Portugal, constatamos que não existem variações significativas entre eles, ou seja, é possível afirmar que a nossa escala apresenta uma consistência interna semelhante à original e ao estudo português.

Para analisar a validade da escala MBI, recorreu-se à extracção dos factores relevantes através da análise factorial exploratória (Ver Anexo 6). Para a selecção dos factores, escolheu-se uma rotação ortogonal, varimax, com normalização de Kaiser (eigenvalue igual ou superior a um), sem definição do número de factores.

Desta análise foi possível extrair 6 factores com valor próprio (Eigenvalue) superior a 1, que explicam 65.1 % da variância total dos resultados obtidos nesta escala, como é mostrado no Quadro 5.

Factores	Valor Próprio EigenValue	% Variância	% Variância Acumulada
1	4.88063	22.2	22.2
2	3.84886	17.5	39.7
3	1.87712	8.5	48.2
4	1.50297	6.8	55.0
5	1.15620	5.3	60.3
6	1.05456	4.8	65.1

Quadro 5 - Análise factorial dos componentes principais e a sua variância

Analisando, complementarmente, através do teste gráfico (Graphical Scree Test) proposto por Cattell, verificamos que após o factor 3, existe uma quebra forte do declive, ficando os restantes factores quase em linha recta.

Os factores mantidos, foram assim, aqueles que ficam antes do ponto em que os valores parecem nivelar-se, ou sejam os factores 1,2 e 3 que explicam 48,2% da variância.

Em seguida foi realizada uma análise factorial forçada a 3 factores, tendo sido considerada como válida toda a saturação (itens) superior a 0.30, visto que “se convencionou que não se devem considerar os itens ou variáveis que tenham correlações menores que .30 com um factor” (Bryman e Cramer, 1992,p.332). Apresentamos nos Quadros 6,7 e 8, os valores de saturação de cada item com cada um dos factores,após análise dos componentes principais.

Item	Factor 1 (Exaustão Emocional)
1	,36777
2	,68863
3	,58394
6	,83486
8	,77764
13	,60052
14	,66915
16	,78286
20	,52807

Quadro 6 - Saturação dos itens da MBI no factor 1 após análise dos componentes

O primeiro factor explica 22,2 % da variância dos resultados e satura sobretudo os itens que avaliam a exaustão emocional.

Item	Factor 2 (Realização Pessoal)
4	,65717
7	,62667
9	,51414
12	,62926
17	,72142
18	,73262
19	,66870
21	,71753

Quadro 7 - Saturação dos itens da MBI no factor 2 após análise dos componentes

O segundo factor explica 17,5 % da variância dos resultados e satura sobretudo os itens que avaliam a realização pessoal.

Item	Factor 3 (Despersonalização)
5	,54806
10	,83619
11	,77568
15	,70821
22	,33308

Quadro 8 - Saturação dos itens da MBI no factores 3 após análise dos componentes

O terceiro factor explica 8,5 % da variância dos resultados e satura sobretudo os itens que avaliam a despersonalização.

Verificamos que relativamente às qualidades métricas da escala Maslach Burnout Inventory, os resultados obtidos apontam no sentido da existência de qualidades psicométricas satisfatórias tanto no que respeita à fidelidade como à validade.

Fidelidade do WES

Para o estudo da fidelidade do WES utilizou-se o Coeficiente de Alfa de Cronbach (ver Anexo 7), verificamos que a escala global apresenta um coeficiente de fidelidade que oferece confiança, pois o valor do alfa é significativo (0.84).

No quadro 9, apresentamos os Coeficientes Alfas de Cronbach, encontrados no nosso estudo, no estudo original e na adaptação efectuada com uma amostra portuguesa.

SUBESCALAS	ALFA DE CRONBACH		
	Amostra Americana	Amostra Portuguesa	Estudo
Envolvimento	.84	.70	.73
Coesão entre colegas	.69	.73	.69
Apoio do supervisor	.77	.71	.61
Autonomia	.73	.69	.73
Pressão no trabalho	.76	.57	.63
Orientação para a tarefa	.80	.60	.44
Clareza	.79	.70	.76
Controlo	.76	.54	.59
Inovação	.86	.64	.51
Conforto físico	.81	.74	.61

Quadro 9 - Coeficientes de Consistência Interna da Escala W.E.S.

Relativamente a algumas subescalas ou dimensões o coeficiente alfa poderia ser aumentado se retirássemos alguns itens, no entanto não o fizemos porque originaria modificações no equilíbrio interno da WES, assim como no seu formato original.

Podemos considerar que os valores obtidos por nós para a fidelidade, são semelhantes aos encontrados na adaptação efectuada na amostra portuguesa, considerámo-los aceitáveis, mas não ideais, tendo em conta as características da escala.

Caracterização da Amostra

Numa primeira fase iremos realizar a análise da estatística descritiva, ou seja a descrição dos dados obtidos. A análise de frequências possibilitou a construção dos gráficos que evidenciam as características da amostra utilizada, recorrendo à estatística descritiva.

Assim, e segundo os dados recolhidos a caracterização da amostra é a seguinte:

por sexo

De acordo com o gráfico 1, podemos caracterizar a amostra como sendo constituída por 72 % de indivíduos do sexo feminino e 28% do sexo masculino.

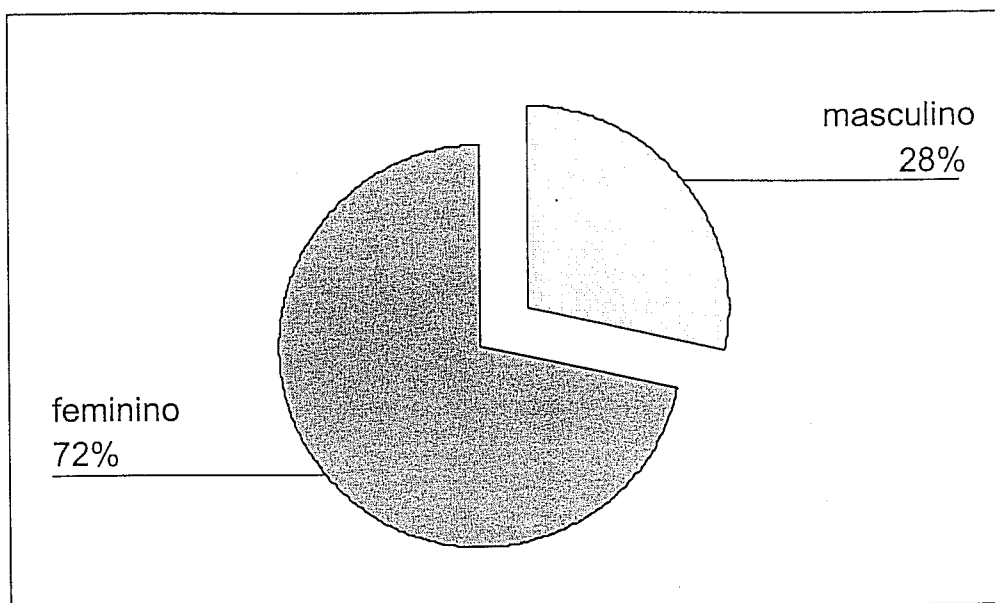


Gráfico 1 - Caracterização da Amostra por Sexo

por faixas etárias

A maior percentagem dos sujeitos da nossa amostra tem uma idade compreendida entre os 36 e os 45 anos (43%), com menos de 25 anos a percentagem é de 11%, dos 26 aos 35 anos é de 39% e com mais de 46 anos é de 7% , como se pode ver no Gráfico 2.

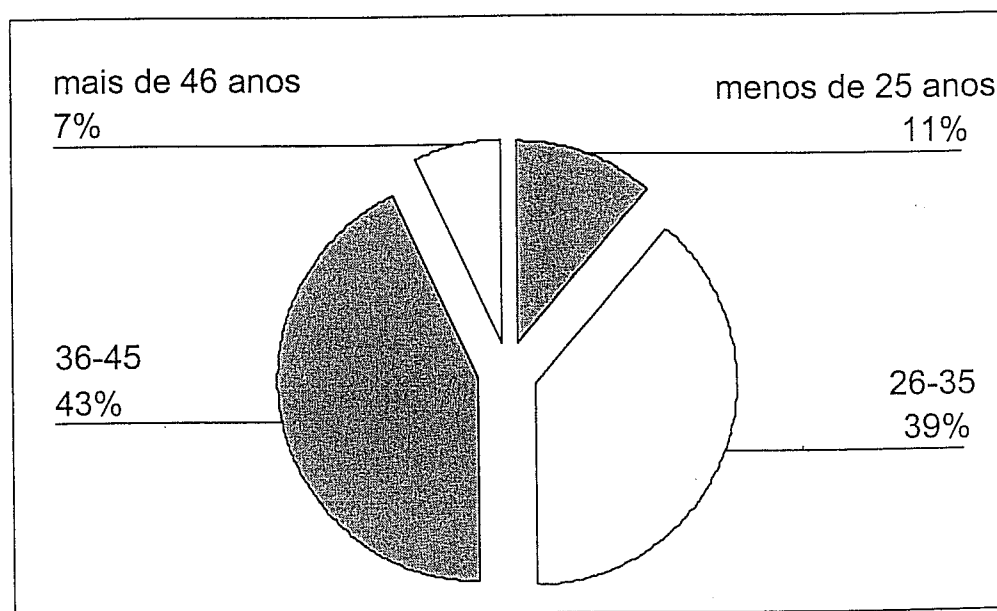


Gráfico 2 - Caracterização da Amostra por Faixas Etárias

por habilitações literárias

Analisando o gráfico 3, verificamos que 59% dos indivíduos tem uma formação escolar superior, 26% tem o secundário e 15% o bacharelato.

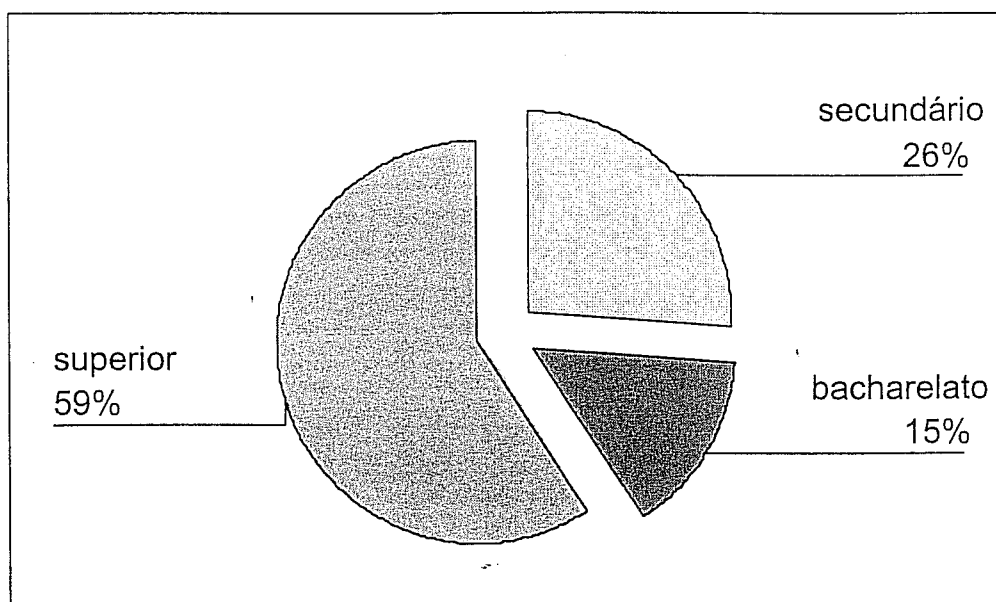


Gráfico 3 - Caracterização da Amostra por Habilitações Literárias

por grupos profissionais

Da análise do gráfico 4, verificamos que 28% dos sujeitos que responderam são psicólogos, 24% médicos, 26% técnicos psicossociais, 5% técnicos de serviço social, 13% enfermeiros, 2% terapeutas ocupacionais e 2% fisioterapeutas

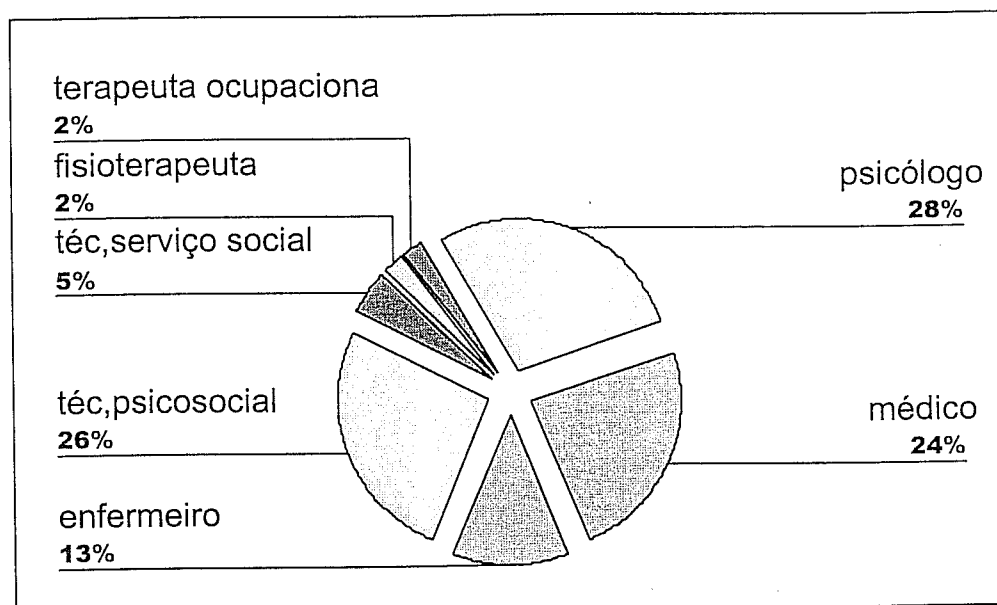


Gráfico 4 - Caracterização da Amostra por Grupos Profissionais

por estado civil

A maior percentagem da população da nossa amostra, 58%, é casada ou vive maritalmente, 19% é divorciada ou separada e 23% é solteira, como se pode ver no Gráfico 5.

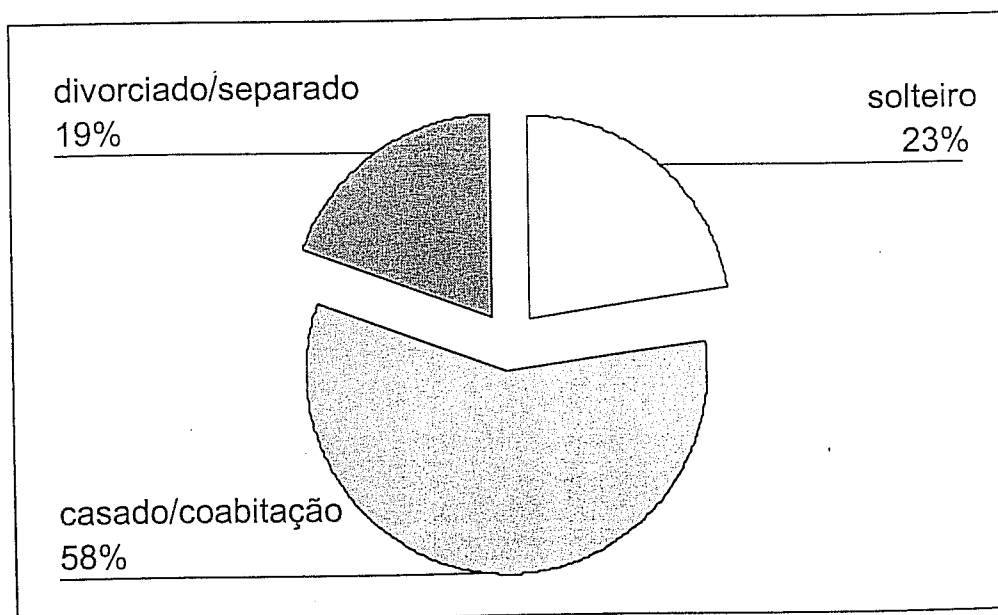


Gráfico 5 - Caracterização da Amostra por Estado Civil

pela existência de filhos

Da análise do gráfico 6 verificamos que 59% da população tem filhos e 41% não

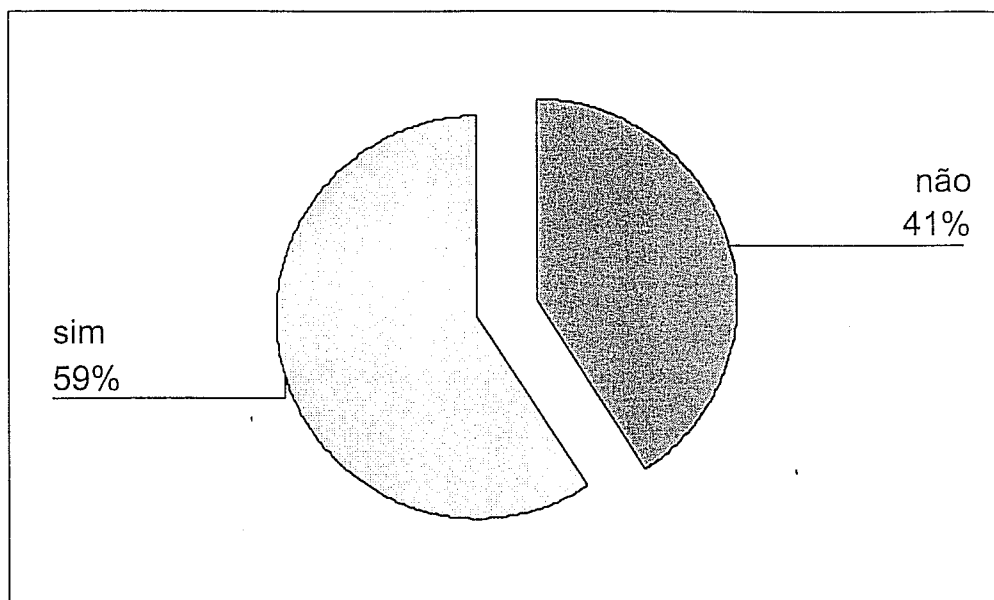


Gráfico 6 - Caracterização da Amostra pela Existência ou não de Filhos

pelo número de horas que trabalha por dia

A maior percentagem dos inquiridos na nossa amostra trabalham menos de 8 horas por dia (64%), 25% de 8 a 10 horas por dia e 11% trabalham mais de 10 horas por dia, como se pode ver no gráfico a seguir apresentado.

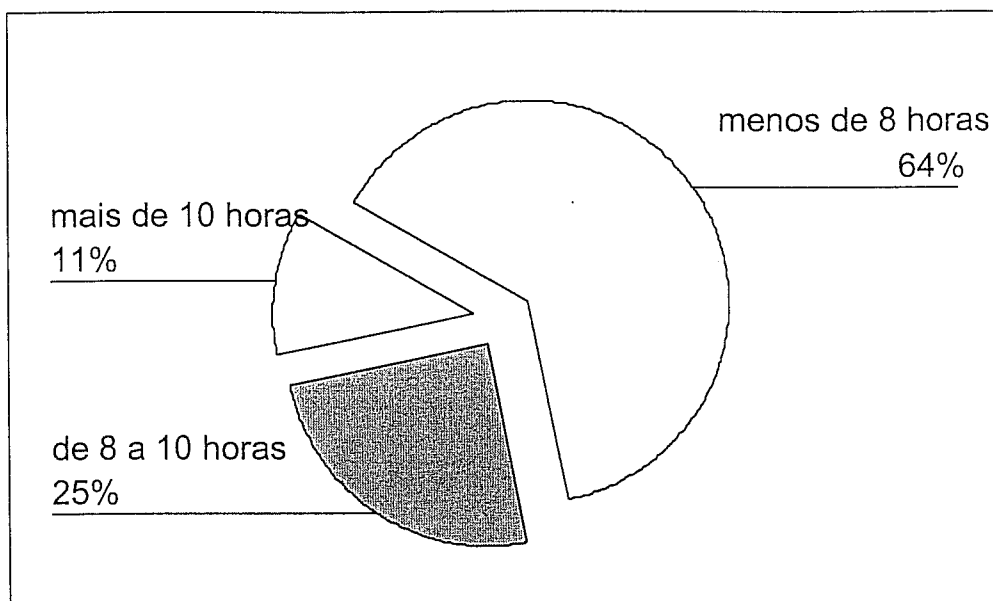


Gráfico 7 - Caracterização da Amostra pelo Número de Horas que Trabalha por Dia

pelos exercício de funções de chefia

Os resultados obtidos são: 77% da população estudada não exerce funções de chefia e 23% exerce. Estes resultados estão apresentados no Gráfico 8.

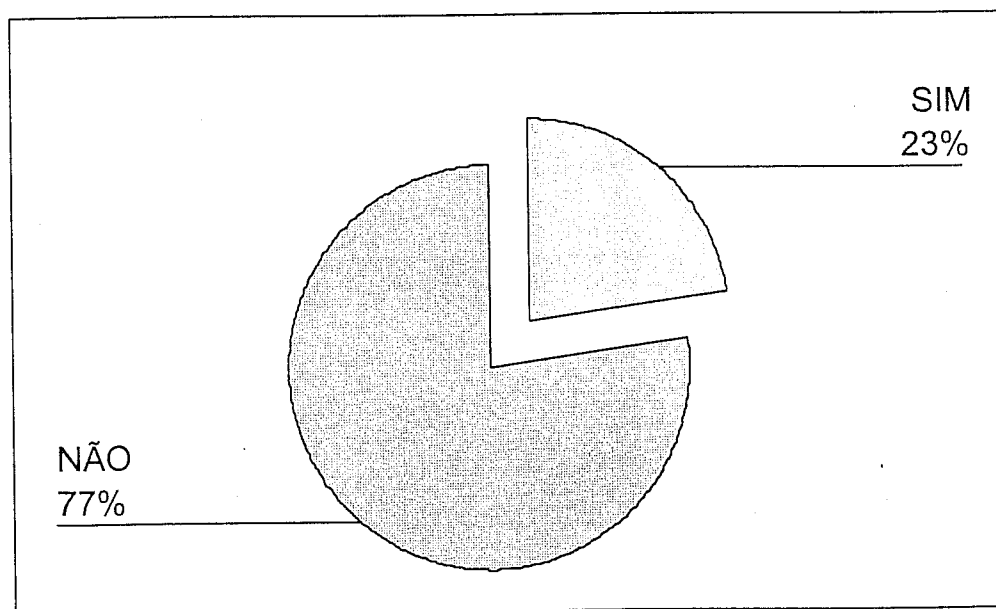


Gráfico 8 - Caracterização da Amostra pelo Exercício ou Não de Funções de Chefia

pelos tempo de exercício da função

Quanto ao tempo de exercício da função verificamos que 35% tem entre os 2 a 5 anos de experiência profissional, 30% 6 a 9 anos, 25% tem menos de 1 ano e 10% mais de 10 anos.

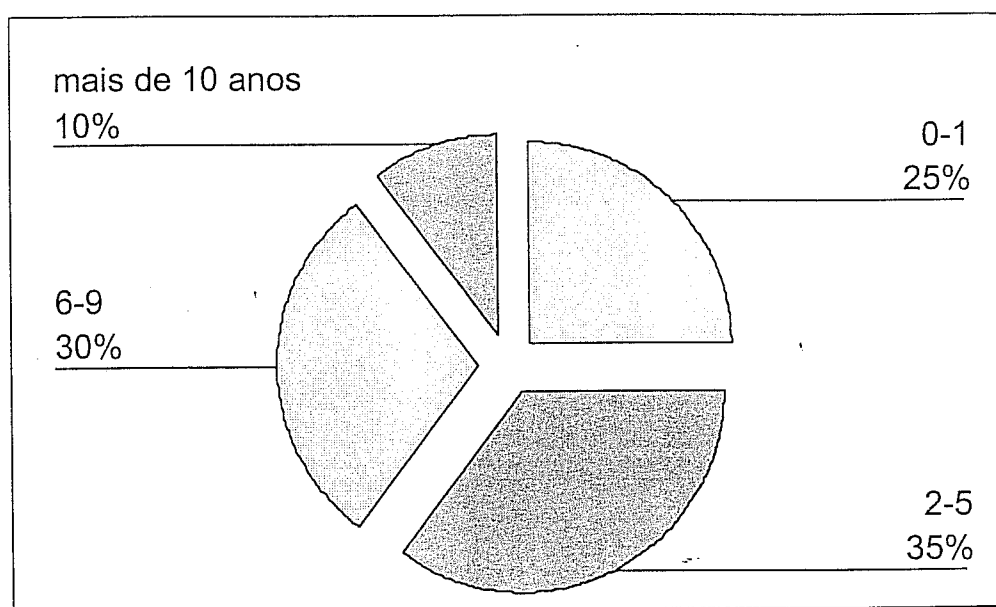


Gráfico 9 - Caracterização da Amostra pelo Tempo de Exercício da Função

por vínculo laboral

Quanto ao vínculo laboral, da análise do gráfico 11, verificamos que 56% da população está efectiva, 36% encontra-se em recibo verde, 8 % contratada

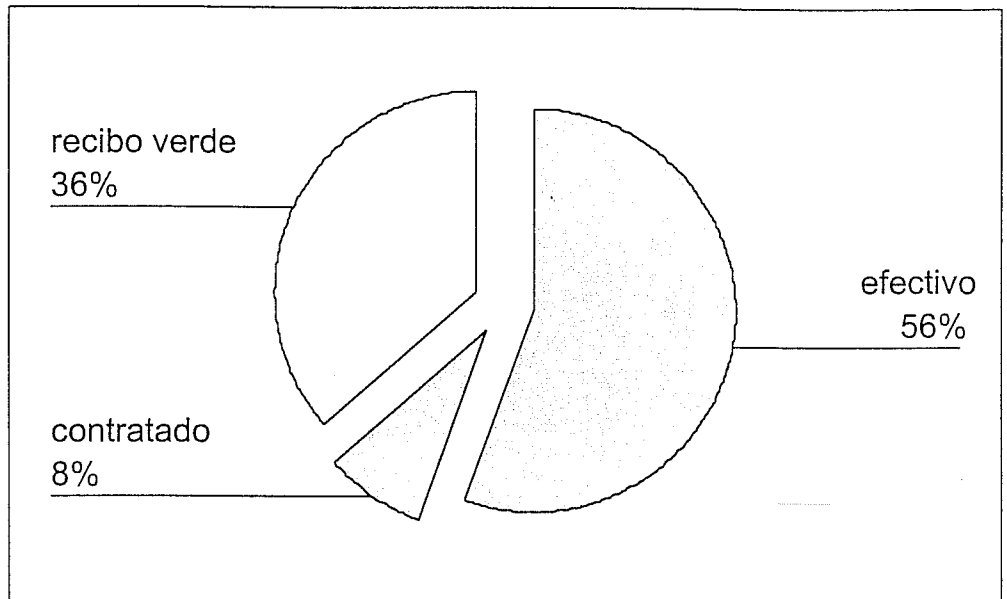


Gráfico 10 - Caracterização da Amostra por Vínculo Laboral

Análise do Burnout Sentido

Depois de cotarmos o Maslach Burnout Inventory, obtivemos determinadas médias para cada subescala. Assim, os valores obtidos na subescala de exaustão emocional é de 26, na subescala de despersonalização que é de 6,3 e na subescala da realização pessoal é de 35,8, como se pode ver nos ver Gráfico 11, 12 e 13, respectivamente.

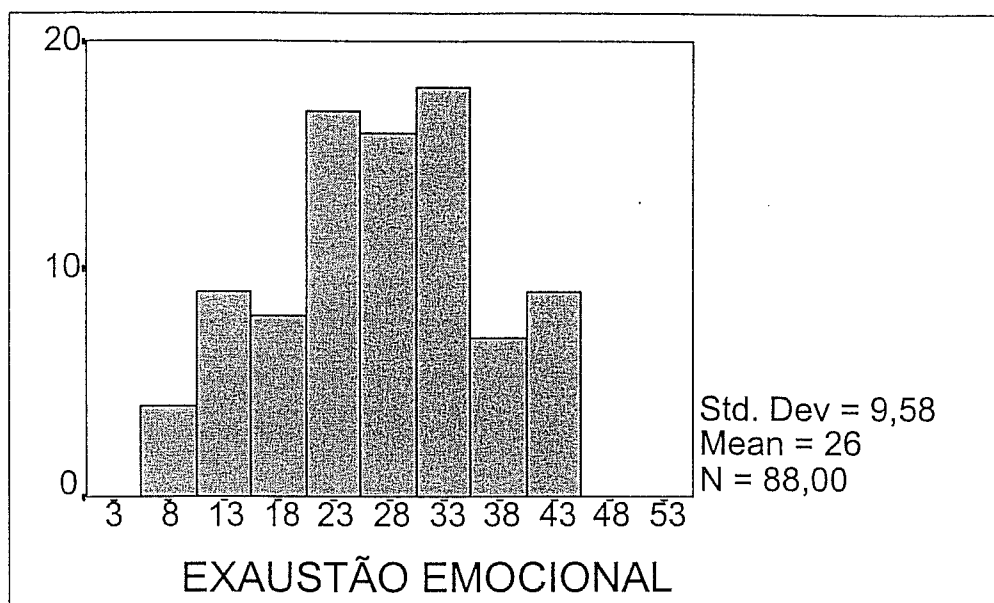


Gráfico 11: Exaustão Emocional sentida pelos Sujeitos

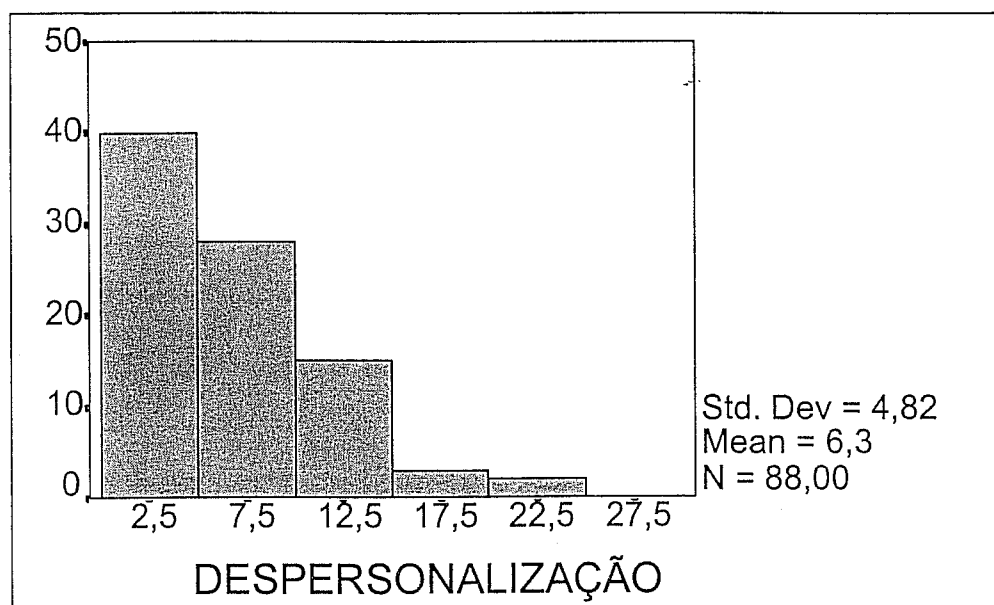


Gráfico 12: Despersonalização sentida pelos Sujeitos

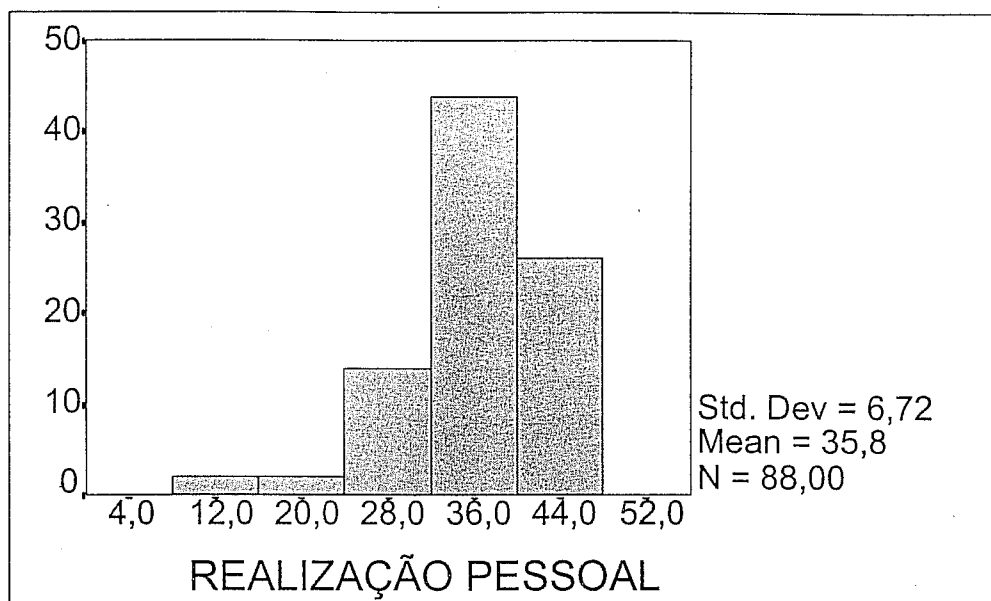


Gráfico 13: Realização Pessoal sentida pelos Sujeitos

Comparando as médias obtidas para cada subescala com os valores normativos do Manual Maslach Burnout Inventory do Quadro 2 (Ver p.48), verificamos que os valores obtidos na subescala exaustão emocional situam-se no terço superior, os valores obtidos na subescala despersonalização situam-se no terço médio e os valores obtidos na subescala de realização pessoal no terço inferior.

Resumindo, os profissionais dos Centros de Atendimento a Toxicodependentes, parecem estar exaustos emocionalmente pois apresentam um nível elevado de exaustão emocional. Quanto à despersonalização apresentam valores que se situam na média. Em relação à realização pessoal apresentam um elevado nível de realização pessoal e baixo de burnout.

Análise dos Factores Individuais e Organizacionais - que influenciam o Burnout

Neste sub-capítulo vamos passar à análise estatística dos dados obtidos através das técnicas de estatística de análise de variância e de regressão linear.

A primeira com o objectivo de verificar a existência de diferenças no nível médio de burnout para cada um dos factores individuais.

A segunda com a finalidade de tentar prever as variáveis que influenciam a manifestação da síndrome de burnout.

Análise da Variância dos Factores Individuais

Na formulação das hipóteses um dos aspectos que se procurava evidenciar era se as onze características individuais consideradas estão associadas ou não à síndrome de burnout, nos profissionais dos Centros de Atendimento a Toxicodependentes.

Para confirmar ou não a hipótese formulada recorreremos à análise de variância a um factor (Anova, one-way) (Ver Anexo 8).

Este procedimento estatístico permite-nos comparar a média de cada variável individual nos vários grupos que a constituem com as três dimensões do burnout, exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal.

Da análise realizada foi possível construir o Quadro 10, que evidencia os vários factores considerados.

VARIÁVEL	Exaustão Emocional	Despersonalização	Realização Pessoal
	Fratio	Fratio	Fratio
Sexo	3,9829 *	0,2138	2,2148
Grupo Etário	2,3871 **	0,8953	1,4944
Habilitações Literárias	0,506	0,9750	0,1763
Estado Civil	0,1904	0,0481	1,6816
Filhos	0,4414	0,8422	0,0565
Grupo Profissional	0,5513	1,7271	0,3496
Funções de Chefia	1,4759	1,5864	1,6451
Tempo Exercício Função	2,2855 **	2,5896 *	1,4170
Vínculo Laboral	1,8963	0,5173	1,2313
Horas Trabalha Dia	0,067	1,3929	0,6548

*P < 0,05 ** P < 0,1

Quadro 10 - Análise da variância dos factores individuais

Verificamos, pela análise Quadro 10, que existem diferenças significativas entre as dimensões da Exaustão Emocional, da Despersonalização e da Realização Pessoal e algumas variáveis individuais. A idade, o sexo e o tempo de exercício na função são as variáveis que desempenham um papel importante no nível de burnout. Assim, em relação à Exaustão Emocional, a variável sexo ($p < 0.05$), idade ($p < 0.1$) e tempo de exercício na função ($p < 0.1$), apresentam diferenças significativas; quanto à Despersonalização é a variável tempo de exercício na função ($p < 0.05$) que apresenta uma diferença significativa.

Constatamos ainda, que em relação à variável sexo, a média do Grupo 1 (média = 29), constituído pelos profissionais do sexo masculino, apresenta diferenças significativas em relação à média do Grupo 2 (média = 24,6), constituído pelos profissionais do sexo feminino,

podendo-se considerar que os profissionais do sexo masculino apresentam níveis mais altos de exaustão emocional que os profissionais do sexo feminino.

Como a análise de variância realizada apenas nos diz se existe uma diferença significativa entre um ou mais dos grupos e não nos diz onde está essa diferença, foi realizado para as variáveis que apresentavam diferenças significativas, um outro teste complementar, o Teste de Scheffé, de modo a comparar a Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal com os pares possíveis de grupos das variáveis individuais associadas. Resumimos os dados obtidos, no Quadro 11.

Variável	Grupo/Hierarquia	Grupo	Média	Subescalas
Idade	G4 (mais de 46 anos)	4 2 3 1	22.0000	Exaustão Emocional
	G2 (26-35 anos)		23.4706	
	G3 (36-45 anos)		27.1053	
	G1 (menos de 25 anos)	*	31.2900	
Tempo Exercício Função	G2 (2-5 anos)	2 3 1 4	22.4194	Exaustão Emocional
	G3 (6-9 anos)		26.6923	
	G4 (mais de 10 anos)		27.8889	
	G1 (menos de 1 ano)	*	28.7273	
Tempo Exercício Função	G2 (2-5 anos)	2 3 4 1	5.0323	Despersonalização
	G3 (6-9 anos)		6.0769	
	G1 (menos de 1 ano)		6.7273	
	G4 (mais de 10 anos)	* *	9.8889	

Quadro 11 : Análise de variância dos factores individuais utilizando o Teste de Scheffé

Da análise do quadro 11, constatamos que em relação à variável idade existe uma diferença significativa entre o grupo 1 (menos de 25 anos) e o grupo 2 (dos 26 aos 35 anos).

Neste caso constata-se existir no grupo dos profissionais com menos de 25 anos um nível mais elevado de burnout.

No que respeita ao tempo de exercício na função, constatamos que existe uma diferença significativa entre o grupo 1 (menos de 1 ano de experiência profissional) e o grupo 2 (de 2 a 5 anos de experiência profissional). Neste caso verifica-se existir por parte dos profissionais com menos de 1 ano de experiência profissional um aumento do nível de exaustão emocional.

Quanto à sua associação com a despersonalização, verificamos que o Grupo 4 (mais de 10 anos de experiência profissional) se diferencia em relação aos Grupos 2 (2 a 5 anos de experiência) e 3 (6 a 9 anos de experiência profissional). Neste factor assiste-se a um acentuar por parte dos indivíduos com mais de 10 anos de experiência profissional dos níveis de despersonalização.

Análise da Regressão dos Factores Organizacionais

Para a análise das dez características organizacionais consideradas e que podem influenciar o burnout utilizámos a técnica estatística de regressão linear (Ver Anexo 9).

Este procedimento estatístico permite-nos analisar a natureza da associação entre variáveis e fazer previsões acerca dos valores prováveis da variável dependente.

O score obtido em cada subescala do Maslach Burnout Inventory (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal) foi associado com as dez variáveis organizacionais, como é mostrado no Quadro 12.

	R	F	B	T
EXAUSTÃO EMOCIONAL				
Envolvimento	.091	.721	-,411	-,849
Coesão	.057	.279	-,244	-,529
Supervisão	.164	2.404	-,843	-1,550
Autonomia	,101	.883	-,508	-,940
Orientação	,071	.436	-,387	-,661
Pressão	,375	14.071	1,307	3,751 **
Clareza	,150	1.973	-,567	-1,405
Controlo	,026	.061	-,146	-,248
Inovação	,177	2.784	-,946	-1,669
Conforto Físico	,152	2.042	-,743	-1,429
DESPERSONALIZAÇÃO				
Envolvimento	,223	4.501	-,505	-2,122 *
Coesão	,099	.844	-,212	-,919
Supervisão	,135	1.608	-,348	-1,268
Autonomia	,262	6.338	-,663	-2,518 *
Orientação	,179	2.867	-,492	-1,693
Pressão	,005	.003	,009	,052
Clareza	,139	1.688	-,264	-1,299
Controlo	,069	.405	-,189	-,637
Inovação	,115	1.154	-,309	-1,074
Conforto Físico	,021	.040	-,053	-,199
REALIZAÇÃO PESSOAL				
Envolvimento	,274	6.999	,867	2,646 **
Coesão	,098	.830	,294	,911
Supervisão	,150	1.981	,538	1,41
Autonomia	,239	5.193	,844	2,279 *
Orientação	,025	.056	,097	,236
Pressão	,138	1.657	-,336	-1,287
Clareza	,129	1.449	,342	1,204
Controlo	,185	3.043	-,710	-1,745
Inovação	,143	1.794	,536	1,339
Conforto Físico	,153	2.050	,522	1,432

* P < 0,05 ** P < 0,01

Quadro 12 - Análise da regressão para predizer que factores organizacionais influenciam o burnout

Da análise do quadro 12, verificamos que o coeficiente de correlação (r) é baixo, existindo uma grande dispersão e uma correlação pouco precisa entre os factores indutores de burnout e o burnout experimentado pelos profissionais.

Um nível significativo de 0.05 e 0.01, foi utilizado para identificar as variáveis que são estatisticamente significativas ou que influenciam o burnout.

A pressão no trabalho é a variável preditora com mais variância na dimensão exaustão emocional do burnout ($r=.38$; $p<0.01$). Estes resultados sugerem que os sentimentos de exaustão emocional tendem a aumentar nos profissionais com o aumento da pressão no trabalho, e que quanto maior for a pressão, mais possibilidade têm de sentirem exaustão emocional e por sua vez experimentarem o burnout.

O envolvimento e à autonomia são as variáveis independentes que mais relação têm tanto com a despersonalização ($r =.22$, $p< 0.05$; $r =.26$, $p< 0.05$ respectivamente), como com a realização pessoal ($r =.27$, $p< 0.01$; $r =.24$, $p< 0.05$ respectivamente). Verificamos assim que quanto maior for o envolvimento e a autonomia dos profissionais, menor a possibilidade de sentirem despersonalização e maior a possibilidade de se sentirem realizados no seu trabalho.

Análise das Consequências do Burnout

Para a análise das consequências do burnout utilizámos a técnica estatística de regressão e novamente a análise de variância para o turnover por ser uma variável dicotómica (Ver Anexo 10). Verificamos que as consequências do burnout variam com o aspecto do burnout considerado.

Apesar da variância explicada em cada uma das consequências pelos aspectos do burnout ser baixa, da análise do quadro 13, constatamos que a exaustão emocional tem uma relação significativa com os sintomas psicossomáticos ($r =.43$, $p< 0.01$), o que quer dizer que os

profissionais com altos níveis de exaustão emocional têm mais tendência para o aparecimento dos sintomas psicossomáticos.

Quanto à despersonalização e à realização pessoal estas são preditoras da satisfação no trabalho e verificamos que a satisfação profissional apresenta uma associação negativa com a despersonalização ($r = .42$, $p < 0.01$) e positiva com a realização pessoal ($r = .42$, $p < 0.01$).

Constata-se assim, que os profissionais que experimentam o sentimento de despersonalização e apresentam baixos níveis de realização pessoal, tendem a estar menos satisfeitos em relação ao trabalho.

	R	F	B	T
EXAUSTÃO EMOCIONAL				
Absentismo	,192	1.073	,0011	,315
Sintomas Psicossomáticos	,434	6.492	,1586	3,604 **
Satisfação	,417	5.880	-,0054	-,512
DESPERSONALIZAÇÃO				
Absentismo	,192	1.073	-,0124	-,978
Sintomas Psicossomáticos	,434	6.492	,0555	,627
Satisfação	,417	5.880	-,0545	-2,557 *
REALIZAÇÃO PESSOAL				
Absentismo	,192	1.073	-,0143	-1,660
Sintomas Psicossomáticos	,434	6.492	-,0973	-1,623
Satisfação	,417	5.880	,0361	2,504*

* $P < 0,05$ ** $P < 0,01$

Quadro 13: Análise da regressão para predizer as consequências do burnout

Quanto ao turnover verificamos pela análise do Quadro 14, que existem associações significativas entre as dimensões despersonalização e realização pessoal e as intenções de deixar ou não o emprego. Constatamos em relação à exaustão emocional, que a média do Grupo 1 (média = 23) constituído pelos profissionais que manifestaram o desejo de deixar a

organização é maior que a média do Grupo 2 (média=17) constituído pelos profissionais que não manifestaram esse desejo, podendo-se considerar que os profissionais exaustos emocionalmente apresentam mais intenções de deixar a organização. Quanto à realização profissional, verificamos que quanto menor for esse desejo mais realizados profissionalmente os profissionais estão.

VARIÁVEL	Exaustão Emocional	Despersonalização	Realização Pessoal
	Fratio	Fratio	Fratio
Turnover	0,841	5,22 *	6,49*

* P < 0,05

Quadro 14 - Análise da variância do turnover

Discussão dos Resultados

O principal objectivo deste trabalho foi analisar em que medida vários factores (individuais e organizacionais) influenciavam significativamente o burnout nos profissionais dos Centros de Atendimento de Toxicodependentes e as consequências do síndrome de burnout para estes profissionais.

Utilizámos duas escalas, a M.B.I. para a avaliação do burnout e a W.E.S. para a avaliação dos factores organizacionais. Para a análise dos factores individuais e consequências elaboramos um conjunto de questões.

O estudo implicou um estudo das características psicométricas das duas escalas. Em termos gerais, os resultados apontam no sentido da existência de boas qualidades métricas da escala M.B.I., quer no que respeita à consistência interna da escala, como à sua validade. Na WES os Coeficientes de Alfa de Cronbach encontrados para as 10 subescalas não são os desejáveis, no entanto consideramo-los aceitáveis. Para ambas as escalas, seria importante efectuar mais estudos em Portugal, para avaliar as qualidades psicométricas.

Neste estudo, analisamos várias hipóteses sugeridas no desenvolvimento da literatura existente sobre o burnout.

Os resultados obtidos apenas parcialmente confirmam as hipóteses colocadas, verificando-se que o modelo/desenho utilizado não é ainda suficientemente rigoroso para interpretar associações empíricas no que respeita a causas e efeitos do burnout.

Assim, verificamos que existe uma relação não muito precisa entre os factores indutores de burnout, quer sejam individuais ou organizacionais e o burnout experimentado pelos profissionais.

Em relação aos factores individuais que influenciam o burnout, verificamos que o sexo, idade e tempo de exercício na função parecem ser os factores individuais mais associados ao burnout.

Em relação ao sexo, estudos anteriores verificaram que os técnicos do sexo masculino, apresentavam níveis mais altos de exaustão emocional (Cahoon e Roney, 1984, citados por Garcia; Price e Spence, 1994), o que está de acordo com os nossos resultados.

Quanto à idade, Lee e Ashford (1993a) verificaram que a idade estava principalmente relacionada com a exaustão emocional e segundo estes autores são os mais jovens os mais susceptíveis de exaustão emocional, devido a não terem ainda aprendido a se defender; a maturidade é o reflexo de experiências de sucesso a par de situações de grande stress aparecendo com a idade podendo ajudar o indivíduo a se defender. Outros autores também constataram que os profissionais mais jovens tendem a ter altos níveis de exaustão emocional e fadiga (Schwab & Iwanicki, 1982b; Price e Spence, 1994).

O tempo de exercício na função parece estar associado à despersonalização e à exaustão emocional, sendo mais acentuado nos grupos com menos de um ano de experiência profissional para a exaustão emocional e com mais de 10 anos de experiência para a despersonalização. Constatamos que quanto menor for a experiência mais exaustão existe e que quanto maior for a experiência profissional maiores serão os níveis de despersonalização. Quanto a este factor parece ainda não existir um relação clara com o burnout.

Quanto aos factores organizacionais verificamos que existe uma fraca relação entre os factores do meio com o burnout, o que leva a não se poderem estabelecer causalidades. O coeficiente (r) não é estatisticamente significativo e as correlações entre as variáveis que influenciam o burnout e as dimensões do burnout são baixas.

Jackson, Schwab e Schuler (1986b), num estudo anterior, em que se correlacionaram factores organizacionais com o burnout, também se confrontaram com este tipo de problema, em que as correlações entre variáveis são baixas. Estes autores, aceitando que a exaustão emocional, despersonalização e sentimento de realização pessoal são reacções psicológicas significativas e assumindo a validade da escala, apresentaram três possíveis explicações para estes resultados:

- a) as medidas utilizadas neste estudo para predizer correlações são inadequadas
- b) aspectos metodológicos como restrições várias, multicolinearidade entre as variáveis podem interferir com a nossa capacidade em detectar significantes efeitos
- c) o nosso conhecimento teórico sobre estes construtos é fraco e daí as hipóteses serem erradas

No entanto, foram encontradas algumas associações estatisticamente significativas entre as variáveis organizacionais e o burnout, estando os resultados apresentados de acordo com os dados obtidos nos estudos anteriores em que vários preditores do burnout têm efeitos diferentes nos aspectos da exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal (Maslach & Jackson, 1981; Schwab & Iwanicki, 1982a).

Assim, a pressão parece ser a variável independente mais significativamente ligada à Exaustão Emocional ($r = 38$, $p < 0.01$). Estes resultados estão de acordo com os resultados obtidos em estudos anteriores, em que a pressão é um factor que influencia fortemente e de um modo positivo a exaustão emocional (Friesen e Sarros, 1989; Price e Spence, 1994; Savicki e Cooley, 1994).

Os sentimentos de realização pessoal e a despersonalização estão associadas ao envolvimento e à autonomia. Em relação ao envolvimento, esta subescala faz parte da dimensão da avaliação do clima organizacional, designada por MOOS de relacionamento.

Atendendo às questões que a constituem (ver Anexo 3: questões 1, 11, 21, 31, 41, 51, 61, 71 e 81) verificamos que está fortemente ligada a organizações apoiantes, em que o apoio ou suporte é importante. Constatamos que os resultados obtidos nesta subescala estão de acordo com os resultados obtidos por Jackson, Schwab e Schuler (1986a,b), em que verificaram que existe um aumento da realização pessoal nas organizações apoiantes e que a ausência de suporte está ligado à despersonalização. Assim, quanto maior for o envolvimento dos profissionais menor a possibilidade de sentirem despersonalização e maior a possibilidade de se sentirem realizados no seu trabalho.

Quanto à autonomia verificamos que quanto maior esta for, maior será a realização pessoal, o que está de acordo com estudos anteriores em que se verificou que a autonomia é preditora da realização pessoal (Maslach & Jackson, 1981; Schwab & Iwanicki, 1982) e que o encorajamento para os profissionais tomarem decisões e serem auto-suficientes parece estar associado a um aumento de realização pessoal (Savicki e Cooley, 1994; Friesen e Sarros, 1989 e Jackson, Schwab e Schuler).

Estudos anteriores verificaram ainda que os profissionais mais autónomos apresentavam com mais frequência atitudes positivas face aos pacientes e mais satisfação no trabalho (Pines e Maslach, 1978), o que está de acordo com os resultados do nosso estudo em que se verifica que quanto maior é a autonomia menor é a despersonalização.

Quanto às consequências do burnout, verificamos que a síndrome do burnout está associada aos sintomas psicossomáticos, à satisfação no trabalho e ao turnover.

Assim, constatamos que a exaustão emocional está significativamente relacionada com os sintomas psicossomáticos ($r=.43$, $p < 0.01$).

A satisfação no trabalho está negativamente associada à despersonalização ($r=-.42$, $p< 0.05$) e positivamente associada à realização pessoal ($r=.42$, $p< 0.05$). Estes resultados confirmam os obtidos por Frisen e Sarros (1989).

A despersonalização parece estar associada com a intenção de deixar a organização e a realização pessoal não (Maslach e Jackson, 1981b; Frisen e Sarros, 1989).

Atendendo ao tipo de dados resultante, concluímos que não é possível comprovar ou infirmar com precisão a existência de preditores de burnout e as consequências deste, apenas se podem fazer inferências acerca do tipo de associação positiva ou negativa entre as variáveis.

Como os resultados estão baseados numa amostra pequena os resultados não se podem generalizar para toda a população.

Os resultados apontam para diversos factores organizacionais preditores de burnout que incluem o envolvimento, a pressão no trabalho e a autonomia e factores individuais como o sexo, a idade e a experiência profissional.

Quanto às consequências, os sintomas psicossomáticos, a satisfação no trabalho e o turnover, são os factores mais significativos.

Atendendo a estes resultados, possíveis estratégias para prevenir ou pelo menos para atenuar o burnout e suas consequências, podem incluir:

- a) facilitar o desenvolvimento de suporte ou apoio na organização
- b) aumentar o processo de tomada de decisão dos profissionais na organização
- c) preparar os técnicos para que estes sejam capazes de reconhecer e identificar sinais e sintomas de burnout (Grosch e Olsen, 1994)
- d) diversificar as actividades dos profissionais incluindo tarefas que não envolvam o contacto directo com pacientes, mudar de funções por exemplo, passando da clínica

para a investigação e desta para o ensino, atenuando a pressão no trabalho e prevenindo o desgaste dos terapeutas.

A investigação sobre o burnout ainda se encontra num estágio exploratório, mais estudos sobre a relação entre preditores, sintomas psicológicos do burnout e burnout têm de ser efectuados. Para atingir este objectivo um modelo mais compreensivo deverá ser desenvolvido. Outros preditores de burnout como por exemplo características demográficas, variáveis do estilo de vida, aspectos da personalidade e as várias dimensões do burnout, necessitam de ser testadas simultaneamente.

Finalmente, como as causas dos profissionais de ajuda são complexas, os modelos, os design de investigação e soluções necessitam de um quadro compreensivo, a presença do burnout nas Instituições deve ser reconhecida, assim como os stressores associados ao burnout, a resposta do profissionais compreendida, os sistemas de apoio avaliados e avaliar o sucesso do programa implementado.

É importante os grupos sejam homogéneos, empregar mais que uma medida e design de investigação, utilizar vários tipos de instrumentos de medida e design de investigação longitudinal para compreender o burnout (Wolpin Burke Greenglass,1991)

Torna-se assim pertinente pensar na prevenção da síndrome de exaustão dos profissionais porque não o fazendo coloca-se em risco o bom funcionamento dos serviços.

Referências Bibliográficas

- Abrão, I. e Brito, M., (1996). Exausto. In Colectânea de textos das Taipas, vol.VIII, (pp. 189-191). Lisboa.
- Ackerley, G. D. , Burnell, J. , Holder, D. C. e Kurdek, L. A. (1988). Burnout among licensed psychologists. Professional Psychology: Research and Practice, 19 (6), 624-631
- Belcastro, P. A. e Hays, L. C. (1984). Ergophilia...ergophobia...ergo...burnout ? . Professional Psychology: Research and Practice, 15 (2), 260-270
- Bowden, G. (1994). Work stress, burnout and coping: a review and an empirical study of staff in supported housing. Clinical Psychology And Psychotherapy, 1 (4), 219-232
- Bryman, A. e Cramer, D. (1992). Análise de Dados em Ciências Sociais. Introdução às Técnicas utilizando o SPSS. Oeiras: Celta Editora
- Burke, R. J. e Greenglass, E. R. (1989). Psychological burnout among men and women in teaching: an examination of the Cherniss model. Human Relations, 42, (3), 261-273
- Burke, R. e Deszca, E. (1986). Correlates of psychological burnout phases among police officers. Human Relations, 39 (6), 487-502
- Chan, D. W. e Hui, E. K. (1995). Burnout and coping among chinese secondary school teachers in Hong Kong. British Journal of Educational Psychology, 65, 15-25
- Cherniss, C. (1980). Staff Burnout: Job Stress in the Human Services. Beverly Hills, CA: Sage
- Firth, H. e Britton, P. (1989). Burnout, absence and turnover amongst british nursing staff. Journal of Occupational Psychology, 62, 55-59
- Friesen, D. e Sarros, J. (1989). Sources of burnout among educators. Journal of Organizational Behavior, 10, 179-188
- Garcia, M. (1990). Burnout profesional en organizaciones. Boletín de Psicología, 29, 7-27
- Golembiewski, R. T. (1986). Stress in Organizations: Toward a Phase Model of Burnout. Nova York: Praeger
- Grosch, W. & Olsen, D. (1994). When Helping starts to Hurt. A new book at Burnout among Psychoterapist. New York : W. W. Norton
- Jackson, S.E, Schwab, R. L. e Schuler, R. S. (1986a). Educator burnout: sources and consequences, educational. Research Quartely, 10 (3), 14 - 30

- Jackson, S.E, Schwab, R. L. e Schuler, R. S. (1986b). Toward an understanding of the burnout phenomenon. Journal of Applied Psychology, 10, (3), 630 - 640
- Jackson, S.E. (1983). Participation in decision making as a strategy for reducing job-related strain. Journal of Applied Psychology, 68, 3-19
- Jackson, S.E., & Maslach, C. (1982). After-effects of job related stress: families as victims. Journal of Occupational Behavior, 3, 63-77
- Kafrey, D., & Pines A. (1980). The experience of tedium in life and work. Human Relations, 33, 477-503
- Lee, R. T. , e Ashforth, B. E., (1993a). A further examination of managerial burnout: toward an integrated model. Journal Organizational Behavior, 14, 3-20
- Lee, R. T., e Ashforth, B. E., (1993b). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 54, 369-398
- Leiter, M. P., e Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. Journal of Organizational Behavior, 9, 297-308
- Louro, C. (Ed.) (1995). Tradução e adaptação da Work Environment Scale (WES) à população portuguesa. Monografia de Licenciatura em Psicologia Social e das Organizações. Lisboa. Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Manning, M.R. e Osland J.S. (1989). The relationship between absenteeism and stress. Work & Stress, 3, 223-235
- Maslach, C. (1982). Understanding Burnout. In W. S. Paine (Ed.), Job stress and burnout: Research, theory and intervention perspectives, (pp. 29-40). London: Sage
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981a). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981b). "The Measurement of Experienced of Burnout". Journal of Occupational Behavior, 2 (2), 99-113
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press.
- Moos, R.J. (1989). Work Environment Scale - Form R. Palo Alto: Consulting Psychologist Press

- Nunes, R. (Ed.) (1989). As alterações psicológicas induzidas pelo stress profissional nos enfermeiros (Monografia de Licenciatura em Psicologia Clínica). Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada
- Nunes, R. (Ed.) (1990). A importância do suporte social na prevenção do burnout na comunidade hospitalar (C.E.S.E. em Saúde Mental Comunitária). Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada
- Pereira L. (1996). Síndrome da exaustão. In Colectânea de Textos das Taipas, vol.VIII, 189-191. Lisboa.
- Pines, A. & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. Hospital and Community Psychiatry, 29 (4), 233-237
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. Psychological Bulletin, 80, 151-176
- Pretty, G. M. H., McCarthy, M. E. e Catano, V. M. (1992). Psychological environments and burnout: gender considerations within the corporation. Journal of Organizational Behavior, 13, 701-711
- Price, L., Spence S. H. (1994). Burnout symptoms amongst drug and alcohol service employees: gender differences in the interaction between work and home stressors. Anxiety Stress and Coping, 7, 67-84
- Savicki, V. e Cooley E. J. (1994). Burnout in child protective service workers a longitudinal study. Journal of Organizational Behavior, 15, 655-666
- Schwab, R.L., & Iwanicki, E.F. (1982a). Perceived role conflict, role ambiguity and teacher burnout. Educational Administration Quarterly, 18, 60-74
- Schwab, R. L., & Iwanicki, E. F. (1982b). Who are our burned out teachers?. Educational Research Quarterly, 7 (2), 5-17
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C.L. Cooper e I. Robertson (Eds.), International Review of Industrial and Organizational Psychology, (pp. 25 - 48). Nova York: Jonh Wiley
- Ursprung, A. W. (1986). Burnout in the human services: a review of the literature. Rehabilitation Counseling Bulletin.
- Wolpin, J. , Burke e R. J. Greenglass, E. R. (1989). Psychological Burnout among men and women in teaching: an examination of the Cherniss Model. Human Relations, 2 (3), 261-273
- Wolpin, J. , Burke, R. J., e Greenglass, E. R. (1991). Is job satisfaction an antecedent or a consequence of psychological burnout?. Human Relations, 44 (2)

ANEXO 1

ANEXO 2

QUESTIONÁRIO

O objectivo principal deste Questionário é conhecermos os sentimentos que tem relativamente ao seu trabalho.

Isto para que possamos elaborar uma tese de Dissertação do Mestrado de Comportamento Organizacional, do Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

Tendo presente que os objectivos a que nos propomos só poderão ser atingidos com a participação de todos os funcionários desta Instituição, solicitamo-lhe a sua melhor colaboração.

Peço-lhe que o faça com a máxima sinceridade.

Lembre-se que, não se pretende qualquer tipo de avaliação individual, nem deste Centro em particular, mas sim uma análise de toda a Instituição, assegurando-se por conseguinte, quer a sua confidencialidade e anonimato, quer a deste Centro.

Agradeço, que responda a todas as questões mesmo que não tenha a certeza absoluta em algumas delas, já que não existem respostas certas ou erradas.

MUITO OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO

Junto com este questionário, anexamos um envelope, para que possa colocar o Questionário devidamente preenchido.

Agradecemos que, após a colocação do Questionário no envelope, o fechasse (retirar a fita adesiva) e o colocasse na Caixa “RECOLHA DE QUESTIONÁRIOS - MESTRADO DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL / ISPA”.

Esta Caixa encontra-se na Zona de Atendimento/Recepção do vosso Centro.

Mais uma vez salientamos a confidencialidade das respostas, sendo os envelopes apenas abertos por quem está a realizar este trabalho.

QUESTIONÁRIO

Pense no seu trabalho. Nesta página estão 22 afirmações sobre sentimentos relativos ao trabalho. Leia cuidadosamente cada afirmação e assinale a opção que melhor reflecte o que sente sobre o seu trabalho. Se nunca sentiu esse sentimento assinale "0". Se já teve esse sentimento indique a frequência, de acordo com a seguinte escala:

Nunca	Alguma vezes por ano	Uma vez por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
-------	----------------------------	--------------------	-----------------------------	--------------------------	-----------------------------------	------------------

1. No meu trabalho não sinto emoções	0	1	2	3	4	5	6
2. Sinto-me fatigado no fim de um dia de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
3. Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que ir trabalhar.	0	1	2	3	4	5	6
4. Eu compreendo facilmente o que sentem os doentes.	0	1	2	3	4	5	6
5. Sinto que trato alguns doentes como se fossem objectos impessoais.	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabalhar com pessoas todos os dias causa-me stress.	0	1	2	3	4	5	6
7. Eu lido eficazmente com os problemas dos doentes.	0	1	2	3	4	5	6
8. O meu trabalho deixa-me exausto.	0	1	2	3	4	5	6
9. Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente as vidas das outras pessoas.	0	1	2	3	4	5	6
10. Sinto-me indiferente para as pessoas por causa do meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
11. Estou preocupado porque este serviço tornou-me emocionalmente mais duro.	0	1	2	3	4	5	6
12. Sinto-me muito energético.	0	1	2	3	4	5	6
13. Sinto-me frustrado no serviço.	0	1	2	3	4	5	6
14. Sinto que estou a trabalhar muito.	0	1	2	3	4	5	6
15. Não quero saber o que vai acontecer a alguns doentes.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabalhar directamente com pessoas causa-me muito stress.	0	1	2	3	4	5	6
17. Eu consigo criar facilmente um ambiente relaxado com os doentes.	0	1	2	3	4	5	6
18. Sinto-me alegre depois de estar com os doentes.	0	1	2	3	4	5	6
19. No meu trabalho consigo fazer coisas com valor.	0	1	2	3	4	5	6
20. Sinto-me à " beira do abismo".	0	1	2	3	4	5	6
21. No meu trabalho lido muito calmamente com problemas emocionais.	0	1	2	3	4	5	6
22. Sinto que os doentes me culpam por alguns dos seus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

ANEXO 3

Existem nesta parte do questionário 90 afirmações. São afirmações acerca do local onde trabalha.

As afirmações têm como objectivo aplicarem-se a todos os ambientes de trabalho. Contudo, algumas palavras podem não estar perfeitamente adaptadas para o seu ambiente de trabalho. Por exemplo, o termo supervisor pode referir-se ao seu chefe ou à pessoa ou pessoas a quem o empregado reporta.

Decida quais as afirmações que são verdadeiras para o seu ambiente de trabalho e quais as que são falsas.

Se pensa que a afirmação é verdadeira ou a maior parte das vezes é verdadeira para o seu ambiente de trabalho, faça um X por cima da letra V (Verdadeiro)

Se pensa que a afirmação é falsa ou a maior parte das vezes é falsa para o seu ambiente de trabalho, faça um X por cima da letra F (Falso)

Por favor certifique-se que respondeu a todas as afirmações.

- | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|
| 1. O trabalho é realmente desafiador. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 2. As pessoas fazem os possíveis por ajudar um novo empregado a sentir-se mais à vontade. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 3. Os supervisores tendem a falar com superioridade para os empregados. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 4. Poucos empregados têm funções de responsabilidade | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 5. As pessoas prestam muita atenção para realizarem o trabalho. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 6. Existe uma pressão constante para os empregados permanecerem a trabalhar. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 7. Por vezes, as coisas estão bastante desorganizadas. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 8. Dá-se rigorosa importância ao cumprimento de políticas e regulamentos. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 9. É valorizado o modo diferente de fazer as coisas. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 10. Às vezes está demasiado calor. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 11. Não existe grande espírito de grupo. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 12. O ambiente é um tanto impessoal. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 13. Os supervisores geralmente elogiam o empregado que faz alguma coisa bem. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 14. Os empregados têm muita liberdade para fazer o trabalho como quiserem. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 15. Muito tempo é desperdiçado devido à ineficiência. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 16. Parece haver sempre urgência para tudo. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 17. As actividades são bem planeadas. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |
| 18. As pessoas enquanto trabalham, podem vestir-se de modo extravagante, se quiserem. | <input type="checkbox"/> V | <input type="checkbox"/> F |

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 19. As ideias novas e diferentes são sempre postas à prova. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. A iluminação é extremamente boa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Muitas pessoas parecem estar apenas a fazer tempo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. As pessoas interessam-se pessoalmente umas pelas outras. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Os supervisores tendem a desencorajar as críticas dos empregados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Os empregados são encorajados a tomar as suas próprias decisões. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. as coisas raramente são deixadas para amanhã. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. As pessoas não se podem dar ao luxo de relaxar. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. As normas e regulamentos são um tanto vagas e ambíguas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. Espera-se que as pessoas sigam as normas estabelecidas, enquanto trabalham. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Este local de trabalho seria um dos primeiros a experimentar uma nova ideia. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. O espaço de trabalho é demasiado pequeno para o número de pessoas que lá trabalham. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. As pessoas parecem sentir orgulho na organização. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. Os empregados raramente fazem coisas juntos depois do trabalho. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33. Os supervisores geralmente dão pleno crédito às ideias dos empregados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. As pessoas podem usar a sua própria iniciativa para fazer as coisas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. Este local é altamente eficiente e orientado para o trabalho. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. Ninguém trabalha demasiado. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. As responsabilidades dos supervisores estão claramente definidas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. Os supervisores vigiam atentamente os empregados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. A variedade e a mudança não são particularmente importantes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. Este local de trabalho tem uma aparência moderna e com estilo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41. As pessoas esforçam-se bastante naquilo que fazem. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. As pessoas são geralmente sinceras em relação aquilo que sentem. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. Os supervisores criticam muitas vezes os empregados por coisas de pouca importância. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. Os supervisores encorajam os empregados a confiarem em si próprios quando surge um problema. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45. Ter muito trabalho feito é importante para as pessoas. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. Não existe pressão pelo tempo. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. Os detalhes dos trabalhos atribuídos aos empregados, são-lhes geralmente explicados. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

48. As normas e regulamentos são rigorosamente cumpridos. V F
49. Os mesmos métodos são utilizados há muito tempo. V F
50. O local de trabalho precisava de uma nova decoração interior. V F
51. Poucas pessoas se oferecem voluntariamente. V F
52. Os empregados almoçam muitas vezes juntos. V F
53. Os empregados sentem-se geralmente à vontade para pedir aumento. V F
54. Os empregados geralmente não tentam ser únicos e diferentes. V F
55. Dá-se ênfase “Ao trabalho antes da brincadeira” V F
56. É muito difícil acompanhar a carga de trabalho. V F
57. Os empregados estão muitas vezes confusos sobre o que é exactamente suposto fazerem. V F
58. Os supervisores estão sempre a controlar os empregados e a supervisioná-los com muita atenção. V F
59. Novas soluções para as coisas são raramente experimentadas. V F
60. As cores e a decoração tornam o local acolhedor e alegre para se trabalhar V F
61. É um local de trabalho animado. V F
62. Os empregados que se diferenciam muito dos outros na organização não se dão bem V F
63. Os supervisores esperam demasiado dos empregados. V F
64. Os empregados são encorajados a aprender coisas, mesmo que estas não estejam directamente relacionadas com o seu trabalho. V F
65. Os empregados trabalham demasiado. V F
66. Pode-se trabalhar calmamente e ainda assim realizar o trabalho. V F
67. Os benefícios adicionais são integralmente explicados aos empregados. V F
68. Os supervisores muitas vezes não cedem perante a pressão dos empregados. V F
69. As coisas tendem a manter-se quase sempre na mesma. V F
70. Às vezes há bastantes correntes de ar. V F
71. É difícil conseguir pessoas para fazer qualquer trabalho extraordinário. V F
72. Os empregados falam muitas vezes uns com os outros sobre os seus problemas pessoais. V F
73. Os empregados discutem os seus problemas pessoais com os supervisores. V F
74. Os empregados funcionam razoavelmente, independentemente dos supervisores. V F
75. As pessoas parecem ser bastante ineficientes. V F

76. Existem sempre prazos para serem cumpridos. V F
77. As normas e políticas estão constantemente a mudar. V F
78. Espera-se que os empregados se submetam rigorosamente às normas e costumes. V F
79. Existe uma atmosfera fresca e nova no local de trabalho. V F
80. O equipamento está geralmente bem adaptado. V F
81. O trabalho é geralmente muito interessante. V F
82. As pessoas criam, muitas vezes, problemas por falarem dos outros pelas costas. V F
83. Os supervisores defendem realmente o seu pessoal. V F
84. Os supervisores encontram-se regularmente com os empregados para discutirem os seus futuros objectivos de trabalho. V F
85. Existe uma tendência para as pessoas chegarem tarde ao trabalho. V F
86. As pessoas têm de fazer muitas vezes trabalho extraordinário para terem o seu trabalho pronto. V F
87. Os supervisores encorajam os empregados a serem limpos e arrumados. V F
88. Se um empregado chega tarde, pode compensar o atraso ficando até mais tarde. V F
89. As coisas parecem estar sempre a mudar. V F
90. As salas são bem ventiladas. V F

ANEXO 4

As questões que se seguem, referem-se a si próprio(a), sendo muito importantes para a correcta interpretação dos dados recolhidos. **A confidencialidade é garantida.**

1. Sexo Masculino Feminino

2. Idade _____ Anos

3. Habilitações Literárias:

até 9º Ano 10º-11º Ano 12º Ano

Bacharelato/Freq. Universitária Curso _____ Curso Superior Curso _____

4. Estado Civil: Solteiro Casado Outro Qual? _____

5. Tem filhos? Não Sim

6. No seu trabalho exerce funções de chefia? Sim Não

7. Há quanto tempo exerce a profissão/função? _____ Anos

8. Qual o seu vínculo laboral?

Efectivo Contratado Recibo Verde Outro Qual _____

9. Se pudesse deixaria esta instituição? Sim Não

10. De que maneira está satisfeito com o seu trabalho/função?

Muito Satisfeito Razoavelmente Satisfeito Satisfeito Pouco Satisfeito Nada Satisfeito

11. O número de horas que trabalho diariamente nesta instituição é habitualmente de:

Menos de 8 Horas De 8 a 9 Horas De 9 a 10 Horas Mais de 10 Horas

12. Por mês em média ausento-me :

Muito raramente 1 Dia 1 Semana 15 Dias Mais de 15 Dias

13. Ultimamente tem tido problemas de saúde?

Dores de Cabeça:

Nunca Raramente Algumas Vezes Com alguma frequência Muitas Frequentemente

Insónias:

Nunca Raramente Algumas Vezes Com alguma frequência Muitas Frequentemente

Perda de apetite:

Nunca Raramente Algumas Vezes Com alguma frequência Muitas Frequentemente

“Picadas” no coração:

Nunca Raramente Algumas Vezes Com alguma frequência Muitas Frequentemente

Outros: _____

Nunca Raramente Algumas Vezes Com alguma frequência Muitas Frequentemente

Outros: _____

Nunca Raramente Algumas Vezes Com alguma frequência Muitas Frequentemente

ANEXO 5

FIDELIDADE DA ESCALA MASLACH BURNOUT INVENTORY

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	MBI1	3,4773	2,0788	88,0
2.	MBI10	,9773	1,0931	88,0
3.	MBI11	1,2273	1,5065	88,0
4.	MBI12	3,8182	1,2914	88,0
5.	MBI13	2,6818	1,4664	88,0
6.	MBI14	3,6705	1,8303	88,0
7.	MBI15	1,4205	1,6381	88,0
8.	MBI16	2,1591	1,5966	88,0
9.	MBI17	4,7159	1,1239	88,0
10.	MBI18	3,8295	1,6062	88,0
11.	MBI19	4,7727	1,0253	88,0
12.	MBI2	4,2955	1,3575	88,0
13.	MBI20	1,0909	1,1903	88,0
14.	MBI21	4,3636	1,3745	88,0
15.	MBI22	1,7841	1,6006	88,0
16.	MBI3	2,8409	1,5528	88,0
17.	MBI4	5,0682	1,1121	88,0
18.	MBI5	,8523	1,3178	88,0
19.	MBI6	2,6364	1,7758	88,0
20.	MBI7	4,5114	1,2502	88,0
21.	MBI8	2,9659	1,4967	88,0
22.	MBI9	4,6818	1,2825	88,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of
SCALE	67,8409	185,9514	13,6364	22

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
MBI1	64,3636	168,9237	,2351	,7861
MBI10	66,8636	175,6364	,3148	,7775
MBI11	66,6136	174,7685	,2238	,7826
MBI12	64,0227	179,5167	,1378	,7862
MBI13	65,1591	163,7905	,5331	,7639
MBI14	64,1705	156,9246	,5599	,7594
MBI15	66,4205	172,8212	,2426	,7821
MBI16	65,6818	164,4033	,4640	,7675
MBI17	63,1250	176,4555	,2757	,7792
MBI18	64,0114	173,2987	,2382	,7822
MBI19	63,0682	178,1562	,2464	,7805
MBI2	63,5455	163,1014	,6059	,7607
MBI20	66,7500	173,7069	,3451	,7758
MBI21	63,4773	178,5512	,1500	,7860
MBI22	66,0568	176,3990	,1644	,7868
MBI3	55,0000	166,0690	,4366	,7695
MBI4	62,7727	174,7294	,3396	,7763
MBI5	66,9886	174,2412	,2867	,7786
MBI6	65,2045	159,1761	,5272	,7622
MBI7	63,3295	178,9361	,1630	,7847
MBI8	64,8750	160,8693	,6016	,7593
MBI9	63,1591	175,3307	,2643	,7797

Reliability Coefficients

N of Cases = 88,0

N of Items = 22

Alpha = ,7841

ANEXO 6

- - - - - F A C T O R A N A L Y S I S - - - - -

Analysis number 1 Listwise deletion of cases with missing values

Extraction 1 for analysis 1, Principal Components Analysis (PC)

Initial Statistics:

Variable	Communality	Factor	Eigenvalue	Pct of Var	Cum Pct
MBI1	1,00000	1	4,88063	22,2	22,2
MBI2	1,00000	2	3,84886	17,5	39,7
MBI3	1,00000	3	1,87712	8,5	48,2
MBI6	1,00000	4	1,50297	6,8	55,0
MBI8	1,00000	5	1,15620	5,3	60,3
MBI13	1,00000	6	1,05456	4,8	65,1
MBI14	1,00000	7	,95247	4,3	69,4
MBI16	1,00000	8	,84152	3,8	73,2
MBI20	1,00000	9	,77352	3,5	76,8
MBI5	1,00000	10	,71968	3,3	80,0
MBI10	1,00000	11	,68062	3,1	83,1
MBI11	1,00000	12	,59793	2,7	85,8
MBI15	1,00000	13	,56667	2,6	88,4
MBI22	1,00000	14	,42806	1,9	90,4
MBI4	1,00000	15	,39682	1,8	92,2
MBI7	1,00000	16	,37558	1,7	93,9
MBI9	1,00000	17	,34635	1,6	95,5
MBI12	1,00000	18	,25507	1,2	96,6
MBI17	1,00000	19	,22895	1,0	97,7
MBI18	1,00000	20	,20066	,9	98,6
MBI19	1,00000	21	,17428	,8	99,4
MBI21	1,00000	22	,14149	,6	100,0

PC extracted 3 factors.

Factor Matrix:

	Factor 1	Factor 2	Factor 3
MBI1	,21790	,26659	-,23534
MBI2	,62252	,36833	-,13361
MBI3	,69559	,01376	,00715
MBI6	,73776	,13499	-,38246
MBI8	,73424	,22697	-,20969
MBI13	,69628	,15340	,05785
MBI14	,62579	,32285	-,11355
MBI16	,69204	,10636	-,37053
MBI20	,53744	,02263	-,15250
MBI5	,49760	-,10993	,32425
MBI10	,61074	-,29870	,56187
MBI11	,45829	-,21744	,59932
MBI15	,39019	-,09760	,58362
MBI22	,26559	,01158	,23457
MBI4	-,00182	,69666	-,00747
MBI7	-,14223	,59149	,15653
MBI9	,05939	,55663	-,00926
MBI12	-,23920	,59317	,10302
MBI17	-,07707	,63834	,37527
MBI18	-,16627	,70716	,12998
MBI19	-,09198	,61544	,25543
MBI21	-,24030	,70082	,05388

Final Statistics:

Variable	Communality	Factor	Eigenvalue	Pct of Var	Cum Pct
MBI1	,17394	1	4,88063	22,2	22,2
MBI2	,54105	2	3,84886	17,5	39,7
MBI3	,48409	3	1,87712	8,5	48,2
MBI6	,70878				
MBI8	,63460				
MBI13	,51168				
MBI14	,50874				
MBI16	,62753				
MBI20	,31261				
MBI5	,36483				
MBI10	,77793				
MBI11	,61650				
MBI15	,50239				
MBI22	,12570				
MBI4	,48539				
MBI7	,39460				
MBI9	,31345				
MBI12	,41967				
MBI17	,55425				
MBI18	,54462				
MBI19	,45247				
MBI21	,55179				

VARIMAX rotation 1 for extraction 1 in analysis 1 - Kaiser Normalization.

VARIMAX converged in 5 iterations.

Rotated Factor Matrix:

	Factor 1	Factor 2	Factor 3
MBI1	,36777	,15048	-,12664
MBI2	,68863	,20854	,15280
MBI3	,58394	-,09952	,36497
MBI6	,83486	-,10074	,04046
MBI8	,77764	,03516	,16923
MBI13	,60052	,04662	,38585
MBI14	,66915	,17059	,17853
MBI16	,78286	-,11695	,03126
MBI20	,52807	-,10974	,14735
MBI5	,23535	-,09525	,54806
MBI10	,16622	-,22600	,83619
MBI11	,04398	-,11356	,77568
MBI15	,02814	,00662	,70821
MBI22	,11693	,03281	,33308
MBI4	,19944	,65717	-,11724
MBI7	-,02441	,62667	-,03577
MBI9	,21190	,51414	-,06485
MBI12	-,08037	,62926	-,13133
MBI17	-,05821	,72142	,17439
MBI18	,00056	,73262	-,08882
MBI19	-,02147	,66870	,06961
MBI21	-,02792	,71753	-,19018

Factor Transformation Matrix:

	Factor 1	Factor 2	Factor 3
Factor 1	,83866	-,16466	,51917
Factor 2	,28347	,94589	-,15792
Factor 3	-,46508	,27961	,83995

ANEXO 7

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

tem-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
I1	51,7159	110,4126	,3462	,8436
I10	52,3750	109,7773	,1557	,8444
I11	51,9205	106,4649	,5614	,8388
I12	51,8409	108,2732	,4208	,8412
I13	52,0000	108,1609	,3265	,8419
I14	51,8523	108,6561	,3565	,8419
I15	52,0568	107,3646	,3917	,8408
M16	52,1477	113,4377	-,2028	,8501
M17	52,1932	106,4565	,4641	,8395
M18	52,4659	110,3666	,1108	,8449
M19	52,1250	112,4095	-,1072	,8486
M2	51,8409	108,2732	,4208	,8412
M20	52,2955	110,2106	,1038	,8453
M21	52,0114	105,5516	,5978	,8377
M22	52,2727	108,2006	,2981	,8422
M23	51,9659	109,3207	,2140	,8435
M24	51,8636	107,7513	,4625	,8405
M25	52,2955	109,5899	,1643	,8443
M26	52,3977	110,5871	,0754	,8455
M27	52,1705	107,4764	,3645	,8411
M28	51,7841	111,2287	,0350	,8453
M29	51,8409	108,4342	,3988	,8415
M3	51,7955	109,4749	,3070	,8428
M30	52,5114	111,2642	,0135	,8460
M31	52,0341	108,1253	,3200	,8419
M32	52,2727	108,2006	,2981	,8422
M33	51,9432	107,1806	,4608	,8401
M34	51,8182	108,7022	,3911	,8417
M35	52,2500	105,9138	,5214	,8386
M36	51,9318	109,6045	,1935	,8438
M37	52,1250	107,3750	,3780	,8409
M38	52,5566	111,8128	-,0557	,8465
M39	51,9091	109,3020	,2372	,8432
M4	51,8409	108,4572	,3957	,8415
M40	52,4886	108,8964	,2911	,8425
M41	51,8295	106,9706	,6213	,8391
M42	51,8977	106,7325	,5461	,8392
M43	51,7727	109,4880	,3448	,8426
M44	51,7841	108,4931	,4896	,8412
M45	52,2500	112,3046	-,0972	,8484
M46	52,0682	112,1562	-,0841	,8481
M47	52,1250	108,3175	,2854	,8424
M48	52,4773	109,4478	,2202	,8435
M49	52,0455	107,9519	,3348	,8417
M5	51,9205	107,9131	,3922	,8411
M50	52,5682	109,8574	,2234	,8435
M51	52,1364	108,2341	,2926	,8423
M52	51,8750	108,9842	,2952	,8425
M53	52,3409	110,2503	,1035	,8452
M54	52,2386	109,7240	,1478	,8446
M55	52,0682	108,8459	,2404	,8431
M56	52,1705	111,2465	,0025	,8469
M57	51,9836	108,6550	,2781	,8426
M58	52,6136	111,8950	-,0770	,8462
M59	51,8864	107,3892	,4835	,8401
M6	52,3864	111,7111	-,0409	,8473
M60	52,2955	110,0726	,1172	,8451
M61	51,9091	107,5319	,4454	,8405
M62	51,9773	108,4363	,3053	,8422
M63	51,9432	110,1921	,1251	,8448
M64	51,9545	106,6186	,5163	,8392
M65	52,2159	109,2517	,1925	,8439
M66	52,2955	111,7278	-,0427	,8475
M67	52,2500	108,9253	,2254	,8434
M68	52,2955	114,4864	-,3041	,8515
M69	52,0227	105,8156	,5641	,8382
M7	52,4545	108,6186	,3047	,8423
M70	51,9318	111,6735	-,0366	,8469
M71	51,9659	108,3092	,3235	,8420
M72	51,8636	109,6594	,2175	,8435
M73	52,1477	108,1733	,2977	,8422
M74	51,7500	110,8563	,1254	,8445
M75	51,7273	111,1202	,0967	,8447
M76	52,0909	110,8882	-,0336	,8578

M77	51,3153	100,1103	,3533	,8412
M78	52,3750	115,0417	-,3718	,8520
M79	52,2614	107,1148	,4037	,8405
M80	52,4432	110,4105	,1011	,8451
M81	52,3864	108,9295	,2459	,8431
M82	51,9432	107,9163	,3779	,8412
M83	52,0227	108,9880	,2344	,8432
M84	51,8750	106,9382	,5530	,8393
M85	51,9318	106,2712	,5737	,8386
M86	52,3977	110,3113	,1041	,8451
M87	52,4205	110,0166	,1392	,8446
M88	52,1818	108,1275	,3008	,8422
M89	52,4773	113,1259	-,2013	,8489
M90	52,4659	112,8264	-,1651	,8465
M91	51,9205	107,5223	,4377	,8405
M92	52,2273	108,8443	,2321	,8433

Reliability Coefficients

N of Cases = 88,0

N of Items = 90

Alpha = ,8449

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
M1	5,7955	4,3255	,2799	,7321
M11	6,0000	3,5862	,4752	,6969
M21	6,0909	3,4399	,4967	,6918
M31	6,1136	3,6651	,3452	,7220
M41	5,9091	3,5778	,6322	,6772
M51	6,2159	3,5276	,3971	,7128
M61	5,9886	3,7355	,3849	,7128
M71	6,0455	3,6991	,3615	,7176
M81	6,0227	3,6776	,3922	,7117

Reliability Coefficients

N of Cases = 88,0

N of Items = 9

Alpha = ,7327

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
M2	5,5227	3,5627	,3890	,6593
M12	5,5227	3,5627	,3890	,6593
M22	5,9545	3,1243	,4805	,6350
M32	5,9545	3,1243	,4805	,6350
M42	5,5795	3,4189	,4203	,6514
M52	5,5568	3,5370	,3610	,6632
M62	5,6591	3,4687	,3195	,6720
M72	5,5455	3,5611	,3573	,6641
M82	5,7045	3,7738	,1180	,7154

Reliability Coefficients

N of Cases = 88,0

N of Items = 9

Alpha = ,6885

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
M3	5,5568	3,0542	,3456	,5811
M13	5,7614	2,7355	,3679	,5668
M23	5,7273	2,9133	,2624	,5962
M33	5,7045	2,6933	,4423	,5469
M43	5,5341	3,0563	,4044	,5745
M53	6,1023	3,0814	,1203	,6372
M63	5,7045	3,0152	,2052	,6105
M73	5,9091	2,7273	,3247	,5800
M83	5,6364	2,9237	,3324	,5786

Reliability Coefficients

N of Cases = 88,0

N of Items = 9

Alpha = ,6146

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
M4	5,3523	2,9894	,4020	,7007
M14	5,3636	3,0157	,3615	,7076
M24	5,3750	2,7888	,5392	,6753
M34	6,3295	2,8902	,5412	,6789
M44	5,2955	3,0381	,4873	,6913
M54	6,7500	2,9023	,2695	,7360
M64	6,4659	2,7115	,4852	,6840
M74	6,2614	3,5056	,0608	,7419
M84	6,4432	2,7324	,4916	,6827

Reliability Coefficients

N of Cases = 88,0

N of Items = 9

Alpha = ,7252

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
M5	4,2841	2,4356	,3614	,3410
M15	4,4205	2,5223	,2162	,3941
M25	4,6591	2,5261	,2047	,3990
M35	4,6136	2,2628	,3834	,3161
M45	4,6136	2,6996	,0850	,4499
M55	4,4318	2,5010	,2276	,3891
M65	4,5795	2,8212	,0090	,4809
M75	4,0909	3,0491	,0098	,4483
M85	4,7614	2,6895	,1253	,4307

Reliability Coefficients

N of Cases = 88,0 N of Items = 9

Alpha = ,4379

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
M6	4,0227	6,1144	,5350	,5664
M16	3,7841	6,2172	,4360	,5825
M26	4,0341	6,3092	,4499	,5834
M36	3,5682	6,7309	,2887	,6139
M46	3,7045	6,3465	,3959	,5916
M56	3,8068	6,2956	,4002	,5897
M66	3,9318	6,3171	,4031	,5898
M76	3,7273	4,8673	,2184	,7220
M86	4,0568	6,9967	,1517	,6367

Reliability Coefficients

N of Cases = 88,0 N of Items = 9

Alpha = ,6338

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
17	4,5909	5,3939	,4109	,7420
117	4,3295	4,8442	,5868	,7128
127	4,3068	5,1117	,4543	,7352
137	4,2614	4,7930	,6211	,7070
147	4,2614	5,2298	,4029	,7434
157	4,1250	5,3750	,3809	,7462
167	4,3864	5,3433	,3477	,7522
177	4,0568	5,4565	,3869	,7453
187	4,3182	5,2999	,3643	,7497

Reliability Coefficients

N of Cases = 88,0

N of Items = 9

Alpha = ,7599

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
M8	2,5000	2,3218	,4157	,5233
M18	2,5227	2,5052	,2851	,5632
M28	1,8409	2,7330	,2580	,5722
M38	2,6136	2,3777	,5321	,5040
M48	2,5341	2,5965	,2215	,5808
M58	2,6705	2,5913	,4541	,5368
M68	2,3523	2,8285	-,0046	,6556
M78	2,4318	2,2482	,4240	,5182
M88	2,5341	2,6885	,1500	,6000

Reliability Coefficients

N of Cases = 88,0

N of Items = 9

Alpha = ,5931

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
19	4,9886	2,4252	,4689	,3962
119	5,1932	3,0312	-,0352	,5720
129	4,9091	2,5664	,4588	,4148
139	4,9773	2,8960	,1072	,5150
149	5,1136	2,4007	,3941	,4139
159	4,9545	2,6186	,3440	,4426
169	5,0909	2,5434	,2994	,4515
179	5,3295	2,5683	,2516	,4692
189	5,9341	3,2402	-,1315	,5840

Reliability Coefficients

N of Cases = 88,0 N of Items = 9

Alpha = ,5090

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
M10	2,9409	3,0778	,3420	,5633
M20	2,7614	3,2642	,1984	,6044
M30	2,9773	3,3328	,2656	,5840
M40	2,9545	3,1014	,4154	,5475
M50	3,0341	3,2057	,4560	,5476
M60	2,7614	3,0344	,3399	,5636
M70	2,3977	3,4837	,1200	,6191
M80	2,8523	3,1159	,3227	,5688
M90	2,6932	3,1806	,2387	,5936

Reliability Coefficients

N of Cases = 88,0 N of Items = 9

Alpha = ,6061

ANEXO 8

----- O N E W A Y -----

Variable EE
By Variable SEXO

EXAUSTÃO EMOCIONAL
sexo

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	353,5354	353,5354	3,9829	,0491
Within Groups	56	7633,5556	88,7623		
Total	57	7987,0909			

----- O N E W A Y -----

Variable DP
By Variable SEXO

DESPERSONALIZAÇÃO
sexo

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	5,0064	5,0064	,2138	,6450
Within Groups	56	2013,9822	23,4184		
Total	57	2018,9886			

----- O N E W A Y -----

Variable RP
By Variable SEXO

REALIZAÇÃO PESSOAL
sexo

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	98,7201	98,7201	2,2148	,1404
Within Groups	56	3833,2686	44,5729		
Total	57	3931,9886			

Variable EE
By Variable IDADE

EXAUSTÃO EMOCIONAL
idade

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	4	646,1914	161,5478	1,8265	,1314
Within Groups	83	7340,8995	88,4446		
Total	87	7987,0909			

Variable DP
By Variable IDADE

DESPERSONALIZAÇÃO
idade

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	4	62,6405	15,6601	,6644	,6185
Within Groups	83	1956,3481	23,5705		
Total	87	2018,9886			

Variable RP
By Variable IDADE

REALIZAÇÃO PESSOAL
idade

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	4	264,5561	66,1390	1,4868	,2106
Within Groups	83	3667,4525	44,1859		
Total	87	3931,9886			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
By Variable ESCOLARI HABILITAÇÕES LITERÁRIAS

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
etween Groups	2	9,4889	4,7445	,0508	,9507
ithin Groups	85	7977,6020	93,8541		
otal	87	7987,0909			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable DP DESPERSONALIZAÇÃO
By Variable ESCOLARI HABILITAÇÕES LITERÁRIAS

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
etween Groups	2	45,2788	22,6394	,9750	,3814
ithin Groups	85	1973,7099	23,2201		
otal	87	2018,9886			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable RP REALIZAÇÃO PESSOAL
By Variable ESCOLARI HABILITAÇÕES LITERÁRIAS

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
etween Groups	2	16,2395	8,1197	,1763	,8387
ithin Groups	85	3915,7492	46,0676		
otal	87	3931,9888			

----- ONEWAY -----

Variable EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
By Variable ECIVIL ESTADO CIVIL

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	2	35,6311	17,8156	,1904	,8269
Within Groups	85	7951,4598	93,5466		
Total	87	7987,0909			

----- ONEWAY -----

Variable DP DESPERSONALIZAÇÃO
By Variable ECIVIL ESTADO CIVIL

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	2	2,2818	1,1409	,0481	,9531
Within Groups	85	2016,7069	23,7260		
Total	87	2018,9886			

----- ONEWAY -----

Variable RP REALIZAÇÃO PESSOAL
By Variable ECIVIL ESTADO CIVIL

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	2	149,6592	74,8296	1,6816	,1922
Within Groups	85	3782,3294	44,4980		
Total	87	3931,9886			

--- O N E W A Y ---

Variable EE
By Variable FILHOS

EXAUSTÃO EMOCIONAL
TEM FILHOS?

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	40,7832	40,7832	,4414	,5082
Within Groups	36	7946,3077	92,3989		
Total	37	7987,0909			

--- O N E W A Y ---

Variable DP
By Variable FILHOS

DESPERSONALIZAÇÃO
TEM FILHOS?

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	19,5805	19,5805	,8422	,3613
Within Groups	36	1999,4081	23,2489		
Total	37	2018,9886			

--- O N E W A Y ---

Variable RP
By Variable FILHOS

REALIZAÇÃO PESSOAL
TEM FILHOS?

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	2,5805	2,5805	,0565	,8127
Within Groups	36	3929,4081	45,6908		
Total	37	3931,9886			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
By Variable PROFISSA PROFISSÃO?

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	6	313,3489	52,2248	,5513	,7676
Within Groups	51	7673,7420	94,7376		
Total	57	7987,0909			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable DP DESPERSONALIZAÇÃO
By Variable PROFISSA PROFISSÃO?

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	6	228,9970	38,1662	1,7271	,1252
Within Groups	51	1789,9916	22,0987		
Total	57	2018,9886			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable RP REALIZAÇÃO PESSOAL
By Variable PROFISSA PROFISSÃO?

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	6	99,2444	16,5407	,3496	,9082
Within Groups	51	3832,7442	47,3178		
Total	57	3931,9886			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
By Variable CHEFIA EXERCE FUNÇÕES DE CHEFIA

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	134,7615	134,7615	1,4759	,2277
Within Groups	86	7852,3294	91,3062		
Total	87	7987,0909			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable DP DESPERSONALIZAÇÃO
By Variable CHEFIA EXERCE FUNÇÕES DE CHEFIA

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	36,5680	36,5680	1,5864	,2113
Within Groups	86	1982,4206	23,0514		
Total	87	2018,9886			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable RP REALIZAÇÃO PESSOAL
By Variable CHEFIA EXERCE FUNÇÕES DE CHEFIA

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	73,8033	73,8033	1,6451	,2031
Within Groups	86	3858,1853	44,8626		
Total	87	3931,9886			

----- ONEWAY -----

Variable EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
By Variable TFUNCAO TEMPO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	3	602,7515	200,9172	2,2855	,0847
Within Groups	84	7384,3394	87,9088		
Total	87	7987,0909			

----- ONEWAY -----

Variable DP DESPERSONALIZAÇÃO
By Variable TFUNCAO TEMPO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	3	170,9222	56,9741	2,5896	,0582
Within Groups	84	1848,0664	22,0008		
Total	87	2018,9886			

----- ONEWAY -----

Variable RP REALIZAÇÃO PESSOAL
By Variable TFUNCAO TEMPO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	3	189,4020	63,1340	1,4170	,2435
Within Groups	84	3742,5866	44,5546		
Total	87	3931,9886			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
By Variable VINCULO VINCULO LABORAL

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
etween Groups	2	341,1547	170,5773	1,8963	,1564
ithin Groups	85	7645,9362	89,9522		
otal	87	7987,0909			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable DP DESPERSONALIZAÇÃO
By Variable VINCULO VINCULO LABORAL

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
etween Groups	2	24,2769	12,1385	,5173	,5980
ithin Groups	85	1994,7117	23,4672		
otal	87	2018,9886			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable RP REALIZAÇÃO PESSOAL
By Variable VINCULO VINCULO LABORAL

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
etween Groups	2	110,7087	55,3543	1,2313	,2971
ithin Groups	85	3821,2800	44,9562		
otal	87	3931,9886			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable EE
By Variable HORAS

EXAUSTÃO EMOCIONAL
NR.HORAS TRABALHA POR DIA

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
etween Groups	2	1,2623	,6312	,0067	,9933
ithin Groups	85	7985,8286	93,9509		
otal	87	7987,0909			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable DP
By Variable HORAS

DESPERSONALIZAÇÃO
NR.HORAS TRABALHA POR DIA

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
etween Groups	2	64,0705	32,0352	1,3929	,2540
ithin Groups	85	1954,9182	22,9990		
otal	87	2018,9886			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable RP
By Variable HORAS

REALIZAÇÃO PESSOAL
NR.HORAS TRABALHA POR DIA

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
etween Groups	2	59,6601	29,8300	,6548	,5222
ithin Groups	85	3872,3286	45,5568		
otal	87	3931,9886			

----- O N E W A Y -----

Variable EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
By Variable SEXO sexo

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	353,5354	353,5354	3,9829	,0491
Within Groups	86	7633,5556	88,7623		
Total	87	7987,0909			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean
rp 1	25	29,0000	11,8814	2,3763	24,0956 TO 33,9044
rp 2	63	24,5556	8,2751	1,0426	22,4715 TO 26,6396
Total	88	25,8182	9,5815	1,0214	23,7881 TO 27,8483

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
rp 1	6,0000	44,0000
rp 2	7,0000	41,0000
TOTAL	6,0000	44,0000

o range tests performed with fewer than three non-empty groups.

----- ONEWAY -----

Variable EE
By Variable IDADE

EXAUSTÃO EMOCIONAL
idade

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
tween Groups	3	627,4414	209,1471	2,3871	,0747
thin Groups	84	7359,6495	87,6149		
total	87	7987,0909			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int	for Mean
g 1	10	31,2000	6,7626	2,1385	26,3623	TO 36,0377
g 2	34	23,4706	9,7211	1,6671	20,0787	TO 26,8624
g 3	38	27,1053	9,9832	1,6195	23,8239	TO 30,3867
g 4	6	22,0000	5,3292	2,1756	16,4075	TO 27,5925
total	88	25,8182	9,5815	1,0214	23,7881	TO 27,8483

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
g 1	22,0000	41,0000
g 2	7,0000	41,0000
g 3	6,0000	44,0000
g 4	16,0000	30,0000
TOTAL	6,0000	44,0000

----- ONEWAY -----

Variable EE
By Variable IDADE

EXAUSTÃO EMOCIONAL
idade

Multiple Range Tests: LSD test with significance level ,05

The difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq 6,6187 * RANGE * \sqrt{1/N(I) + 1/N(J)}$
 with the following value(s) for RANGE: 2,81

(*) Indicates significant differences which are shown in the lower triangle

Mean	IDADE	
22,0000	Grp 4	
23,4706	Grp 2	
27,1053	Grp 3	
31,2000	Grp 1	*

----- ONEWAY -----

Variable EE
By Variable IDADE

EXAUSTÃO EMOCIONAL
idade

Multiple Range Tests: Scheffe test with significance level ,05

The difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq 6,6187 * RANGE * \sqrt{1/N(I) + 1/N(J)}$
 with the following value(s) for RANGE: 4,03

No two groups are significantly different at the ,050 level

----- ONEWAY -----

Variable EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
By Variable TFUNCAO TEMPO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
tween Groups	3	602,7515	200,9172	2,2855	,0847
thin Groups	84	7384,3394	87,9088		
total	87	7987,0909			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int	for Mean
Grp 1	22	28,7273	8,5199	1,8164	24,9498	TO 32,5048
Grp 2	31	22,4194	10,9263	1,9624	18,4115	TO 26,4272
Grp 3	26	26,6923	8,3175	1,6312	23,3328	TO 30,0518
Grp 4	9	27,8889	8,2832	2,7611	21,5219	TO 34,2559
TOTAL	88	25,8182	9,5815	1,0214	23,7881	TO 27,8483

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	7,0000	41,0000
Grp 2	6,0000	44,0000
Grp 3	11,0000	42,0000
Grp 4	19,0000	43,0000
TOTAL	6,0000	44,0000

----- ONEWAY -----

Variable EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
By Variable TFUNCAO TEMPO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO

Multiple Range Tests: LSD test with significance level ,05

A difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq 6,6298 + RANGE * \sqrt{1/N(I) + 1/N(J)}$
 with the following value(s) for RANGE: 2,81

(*) Indicates significant differences which are shown in the lower triangle.

Mean	TFUNCAO
22,4194	Grp 2
26,6923	Grp 3
27,8889	Grp 4
28,7273	Grp 1

----- ONEWAY -----

Variable EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
By Variable TFUNCAO TEMPO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO

Multiple Range Tests: Scheffe test with significance level ,05

A difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq 6,6298 + RANGE * \sqrt{1/N(I) + 1/N(J)}$
 with the following value(s) for RANGE: 4,03

No two groups are significantly different at the ,050 level

----- ONEWAY -----

Variable DP DESPERSONALIZAÇÃO
By Variable TFUNCAO TEMPO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
tween Groups	3	170,9222	56,9741	2,5896	,0582
thin Groups	84	1848,0664	22,0008		
total	87	2018,9886			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean
g 1	22	6,7273	5,2931	1,1285	4,3804 TO 9,0741
g 2	31	5,0323	3,8252	,6870	3,6292 TO 6,4354
g 3	26	6,0769	3,8463	,7543	4,5234 TO 7,6305
g 4	9	9,8889	7,5074	2,5025	4,1182 TO 15,6596
total	88	6,2614	4,8173	,5135	5,2407 TO 7,2821

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
g 1	,0000	17,0000
g 2	,0000	17,0000
g 3	,0000	16,0000
g 4	2,0000	23,0000
TOTAL	,0000	23,0000

----- ONEWAY -----

Variable DP DESPERSONALIZAÇÃO
By Variable TFUNCAO TEMPO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO

Multiple Range Tests: LSD test with significance level ,05

The difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq 3,3167 * RANGE * \sqrt{1/N(I) + 1/N(J)}$
 with the following value(s) for RANGE: 2,81

(*) Indicates significant differences which are shown in the lower triangle

Mean	TFUNCAO	1	2	3	4
5,0323	Grp 2				
6,0769	Grp 3				
6,7273	Grp 1				
9,8889	Grp 4				

----- ONEWAY -----

Variable DP DESPERSONALIZAÇÃO
By Variable TFUNCAO TEMPO EXERCÍCIO DA FUNÇÃO

Multiple Range Tests: Scheffe test with significance level ,05

The difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq 3,3167 * RANGE * \sqrt{1/N(I) + 1/N(J)}$
 with the following value(s) for RANGE: 4,03

No two groups are significantly different at the ,050 level

ANEXO 9

*** MULTIPLE REGRESSION ***

twise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL

Block Number 1. Method: Enter ENVOLVIM

Variable(s) Entered on Step Number
1.. ENVOLVIM ENVOLVIMENTO

Multiple R .09118
R Square .00831
Adjusted R Square -.00321
Standard Error 9,59693

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	66,40237	66,40237
Residual	86	7920,68854	92,10103

F = .72097 Signif F = .3982

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
ENVOLVIM	-.410813	.483821	-.091180	-.849	.3982
Constant)	28,600508	3,432776		8,332	.0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

*** MULTIPLE REGRESSION ***

listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL

Block Number 1. Method: Enter COESAO

Variable(s) Entered on Step Number
1.. COESAO COESAO

Multiple R .05690
R Square .00321
Adjusted R Square -.00831
Standard Error 9,62146

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	25,85980	25,85980
Residual	86	7961,23111	92,57245

F = .27935 Signif F = .5985

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
COESAO	-.243543	.460790	-.056901	-.529	.5985
(Constant)	27,581098	3,489624		7,904	.0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL

Block Number 1. Method: Enter SUPERVIS

Variable(s) Entered on Step Number
1.. SUPERVIS SUPERVISOR

Multiple R .16490
R Square .02713
Adjusted R Square .01588
Standard Error 9,50513

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	217,19882	217,19882
Residual	86	7769,89209	90,34758

F = 2,40404 Signif F = .1247

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
SUPERVIS	-.842747	.543534	-.164905	-1,550	.1247
Constant)	31,257728	3,651656		8,560	.0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL

Block Number 1. Method: Enter AUTONOMI

Variable(s) Entered on Step Number
1.. AUTONOMI AUTONOMIA

Multiple R .10081
R Square .01016
Adjusted R Square -.00138
Standard Error 9,58798

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	81,16871	81,16871
Residual	86	7905,92220	91,92933

F = .88295 Signif F = .3500

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
AUTONOMI	-.508171	.540807	-.100809	-.940	.3500
(Constant)	29,479320	4,028096		7,318	.0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

***** MULTIPLE REGRESSION *****

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL

Block Number 1. Method: Enter ORIENTAC

Variable(s) Entered on Step Number
1.. ORIENTAC ORIENTAÇÃO

Multiple R .07111
Square .00505
Adjusted R Square -.00651
Standard Error 9,61273

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	40,32109	40,32109
Residual	86	7946,76982	92,40430

F = .43638 Signif F = .5107

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
ORIENTAC	-.387364	.586407	-.071051	-.661	.5107
Constant)	27,777011	3,137416		8,853	.0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

***** MULTIPLE REGRESSION *****

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL

Block Number 1. Method: Enter PRESSAO

Variable(s) Entered on Step Number
1.. PRESSAO PRESSÃO NO TRABALHO

Multiple R .37498
Square .14061
Adjusted R Square .13062
Standard Error 8,93388

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	1123,06225	1123,06225
Residual	86	6864,02866	79,81429

F = 14,07094 Signif F = .0003

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
PRESSAO	1,306991	.348427	.374980	3,751	.0003
Constant)	20,159501	1,783995		11,301	.0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL

Block Number 1. Method: Enter CLAREZA

Variable(s) Entered on Step Number
1.. CLAREZA CLAREZA

Multiple R ,14976
R Square ,02248
Adjusted R Square ,01108
Standard Error 9,52938

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	179,14446	179,14446
Residual	86	7807,94645	90,79008

F = 1,97317 Signif F = ,1637

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
CLAREZA	-,567403	,403932	-,149764	-1,405	,1637
Constant)	28,558478	2,199401		12,985	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL

Block Number 1. Method: Enter CONTROLO

Variable(s) Entered on Step Number
1.. CONTROLO CONTROLO

Multiple R ,02673
R Square ,00071
Adjusted R Square -,01091
Standard Error 9,63363

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	5,70732	5,70732
Residual	86	7981,38359	92,80679

F = ,06150 Signif F = ,8047

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
CONTROLO	-,146341	,590121	-,026731	-,246	,8047
(Constant)	26,220621	1,920472		13,653	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

*** MULTIPLE REGRESSION ***

Stepwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL

Block Number 1. Method: Enter INOVACAO

Variable(s) Entered on Step Number
1.. INOVACAO INOVAÇÃO

Multiple R .177086
Square .031834
Adjusted R Square .020111
Standard Error 9,48476

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	250,46970	250,46970
Residual	88	7736,62121	89,96071

F = 2,78421 Signif F = ,0988

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
INOVACAO	-,948818	,566834	-,177086	-1,668	,0988
Constant)	31,267351	3,418674		9,148	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

*** MULTIPLE REGRESSION ***

Stepwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL

Block Number 1. Method: Enter CONFORTO

Variable(s) Entered on Step Number
1.. CONFORTO CONFORTO FISICO

Multiple R .152326
Square .023220
Adjusted R Square .01185
Standard Error 9,52461

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	185,32646	185,32646
Residual	88	7801,76445	90,71819

F = 2,04288 Signif F = ,1565

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
CONFORTO	-,742927	,519786	-,152326	-1,428	,1565
Constant)	28,165155	1,930601		14,588	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Block Number 1. Method: Enter ENVOLVIM

Variable(s) Entered on Step Number

1.. ENVOLVIM ENVOLVIMENTO

Multiple R .22302
 R Square .04974
 Adjusted R Square .03869
 Standard Error 4,72323

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	100,41972	100,41972
Residual	98	1918,56891	22,30894

F = 4,50132 Signif F = ,0367

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
ENVOLVIM	-,505199	,238118	-,223019	-2,122	,0367
(Constant)	9,68293	1,689479		5,731	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Block Number 1. Method: Enter COESAO

Variable(s) Entered on Step Number

1.. COESAO COESAO

Multiple R .09858
 R Square .00972
 Adjusted R Square -.00180
 Standard Error 4,82167

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	19,62012	19,62012
Residual	98	1999,36852	23,24847

F = ,84393 Signif F = ,3608

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
COESAO	-,212135	,230919	-,098579	-,919	,3608
(Constant)	7,796935	1,748779		4,459	,0000

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Block Number 1. Method: Enter SUPERVIS

Variable(s) Entered on Step Number
1.. SUPERVIS SUPERVISOR

Multiple R ,13548
R Square ,01835
Adjusted R Square ,00694
Standard Error 4,80060

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	37,05656	37,05656
Residual	86	1981,93207	23,04572

F = 1,60796 Signif F = ,2082

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
SUPERVIS	-,348098	,274513	-,135477	-1,268	,2082
(Constant)	8,508175	1,844280		4,613	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Block Number 1. Method: Enter AUTONOMI

Variable(s) Entered on Step Number
1.. AUTONOMI AUTONOMIA

Multiple R ,26199
R Square ,06864
Adjusted R Square ,05781
Standard Error 4,67603

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	138,57801	138,57801
Residual	86	1880,41063	21,86524

F = 6,33782 Signif F = ,0137

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
AUTONOMI	-,663991	,263750	-,261987	-2,518	,0137
(Constant)	11,045119	1,964490		5,622	,0000

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Stepwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Block Number 1. Method: Enter ORIENTAC

Variable(s) Entered on Step Number

1.. ORIENTAC ORIENTAÇÃO

Multiple R ,17963
 Square ,03227
 Adjusted R Square ,02101
 Standard Error 4,76646

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	65,14350	65,14350
Residual	86	1953,84514	22,71913

F = 2,86734 Signif F = ,0940

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
ORIENTAC	-,492367	,290770	-,179626	-1,693	,0940
(Constant)	8,751174	1,555686		5,625	,0000

Block Number 1 All requested variables entered.

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Stepwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Block Number 1. Method: Enter PRESSAO

Variable(s) Entered on Step Number

1.. PRESSAO PRESSÃO NO TRABALHO

Multiple R ,00557
 Square ,00003
 Adjusted R Square -,01160
 Standard Error 4,84519

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	,06270	,06270
Residual	86	2018,92594	23,47588

F = ,00267 Signif F = ,9589

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
PRESSAO	,009766	,188965	,005573	,052	,9589
(Constant)	6,219082	,967530		6,428	,0000

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Block Number 1. Method: Enter CLAREZA

Variable(s) Entered on Step Number

1.. CLAREZA CLAREZA

Multiple R ,13876
 R Square ,01926
 Adjusted R Square ,00785
 Standard Error 4,79839

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	38,87619	38,87619
Residual	86	1980,11244	23,02456

F = 1,68847 Signif F = ,1973

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
CLAREZA	-,264321	,203416	-,138763	-1,299	,1973
Constant)	7,537913	1,107595		6,806	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Block Number 1. Method: Enter CONTROLO

Variable(s) Entered on Step Number

1.. CONTROLO CONTROLO

Multiple R ,06850
 R Square ,00469
 Adjusted R Square -,00686
 Standard Error 4,83386

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	9,47491	9,47491
Residual	86	2009,51373	23,36644

F = ,40549 Signif F = ,5260

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
CONTROLO	-,188555	,296106	-,068505	-,637	,5260
(Constant)	6,779891	,963639		7,036	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Block Number 1. Method: Enter INOVACAO

Variable(s) Entered on Step Number

1.. INOVACAO INOVAÇÃO

Multiple R .11506
 R Square .01324
 Adjusted R Square .00177
 Standard Error 4,81309

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	26,73043	26,73043
Residual	86	1992,25821	23,16579

F = 1,15387 Signif F = ,2857

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
INOVACAO	-,308982	,287643	-,115063	-1,074	,2857
(Constant)	8,041520	1,734822		4,635	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Block Number 1. Method: Enter CONFORTO

Variable(s) Entered on Step Number

1.. CONFORTO CONFORTO FISICO

Multiple R .02145
 R Square .00046
 Adjusted R Square -.01116
 Standard Error 4,84415

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	,92873	,92873
Residual	86	2018,05990	23,46581

F = ,03958 Signif F = ,8428

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
CONFORTO	-,052592	,264360	-,021448	-,199	,8428
(Constant)	6,427508	,981891		6,546	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL

Block Number 1. Method: Enter ENVOLVIM

Variable(s) Entered on Step Number
1.. ENVOLVIM ENVOLVIMENTO

Multiple R ,27434
R Square ,07526
Adjusted R Square ,06451
Standard Error 6,50229

Analysis of Variance			
	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	295,93266	295,93266
Residual	86	3636,05597	42,27972

F = 6,99940 Signif F = ,0097

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
ENVOLVIM	,867260	,327807	,274341	2,646	,0097
(Constant)	29,887650	2,325837		12,850	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL

Block Number 1. Method: Enter COESAO

Variable(s) Entered on Step Number
1.. COESAO COESAO

Multiple R ,09777
R Square ,00956
Adjusted R Square -,00196
Standard Error 6,72932

Analysis of Variance			
	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	37,58563	37,58563
Residual	86	3894,40300	45,28376

F = ,83000 Signif F = ,3648

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
COESAO	,293612	,322280	,097770	,911	,3648
(Constant)	33,636015	2,440669		13,781	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL

Block Number 1. Method: Enter SUPERVIS

Variable(s) Entered on Step Number

1.. SUPERVIS SUPERVISOR

Multiple R ,15005
 R Square ,02252
 Adjusted R Square ,01115
 Standard Error 6,68516

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	88,53367	88,53367
Residual	86	3843,45496	44,69134

F = 1,98100 Signif F = ,1629

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
SUPERVIS	,538050	,382279	,150054	1,407	,1629
(Constant)	32,288496	2,568286		12,572	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1. Dependent Variable.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL

Block Number 1. Method: Enter AUTONOMI

Variable(s) Entered on Step Number

1.. AUTONOMI AUTONOMIA

Multiple R ,23864
 R Square ,05695
 Adjusted R Square ,04598
 Standard Error 6,56636

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	223,91857	223,91857
Residual	86	3708,07007	43,11709

F = 5,19327 Signif F = ,0252

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
AUTONOMI	,844035	,370374	,238638	2,279	,0252
(Constant)	29,680477	2,758656		10,759	,0000

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL

Block Number 1. Method: Enter ORIENTAC

Variable(s) Entered on Step Number
1.. ORIENTAC ORIENTAÇÃO

Multiple R ,02548
R Square ,00065
Adjusted R Square -,01097
Standard Error 6,75952

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	2,55319	2,55319
Residual	86	3929,43545	45,69111

F = ,05588 Signif F = ,8137

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
ORIENTAC	,097475	,412353	,025482	,236	,8137
(Constant)	35,268448	2,206185		15,986	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL

Block Number 1. Method: Enter PRESSAO

Variable(s) Entered on Step Number
1.. PRESSAO PRESSÃO NO TRABALHO

Multiple R ,13750
R Square ,01891
Adjusted R Square ,00750
Standard Error 6,69749

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	74,34280	74,34280
Residual	86	3857,64584	44,85635

F = 1,65735 Signif F = ,2014

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
PRESSAO	-,336272	,261206	-,137503	-1,287	,2014
(Constant)	37,217267	1,337412		27,828	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

* * * * * M U L T I P L E R E G R E S S I O N * * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL

Block Number 1. Method: Enter CLAREZA

Variable(s) Entered on Step Number

1.. CLAREZA CLAREZA

Multiple R .12874
 R Square .01657
 Adjusted R Square .00514
 Standard Error 6,70545

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	65,16380	65,16380
Residual	86	3866,82484	44,96308

F = 1,44927 Signif F = ,2319

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
CLAREZA	,342210	,284261	,128735	1,204	,2319
(Constant)	34,108645	1,547795		22,037	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

* * * * * M U L T I P L E R E G R E S S I O N * * * * *

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL

Block Number 1. Method: Enter CONTROLO

Variable(s) Entered on Step Number

1.. CONTROLO CONTROLO

Multiple R .18486
 R Square .03418
 Adjusted R Square .02295
 Standard Error 6,64516

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	1	134,39235	134,39235
Residual	86	3797,59628	44,15810

F = 3,04344 Signif F = ,0846

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
CONTROLO	-,710131	,407058	-,184876	-1,745	,0846
(Constant)	37,714225	1,324717		28,470	,0000

twise Deletion of Missing Data

ation Number 1 Dependent Variable.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL

ock Number 1. Method: Enter INOVACAO

riable(s) Entered on Step Number

1.. INOVACAO INOVAÇÃO

ltiple R ,14295
 Square ,02043
 djusted R Square ,00904
 andard Error 6,69227

alysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
gression	1	80,34823	80,34823
esidual	86	3851,64041	44,78652

= 1,79403 Signif F = ,1840

----- Variables in the Equation -----

riable	B	SE B	Beta	T	Sig T
OVACAO	,535695	,399948	,142949	1,339	,1840
onstant)	32,675027	2,412153		13,546	,0000

nd Block Number 1 All requested variables entered.

stwise Deletion of Missing Data

uation Number 1 Dependent Variable.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL

lock Number 1. Method: Enter CONFORTO

riable(s) Entered on Step Number

1.. CONFORTO CONFORTO FISICO

ultiple R ,15260
 Square ,02329
 djusted R Square ,01193
 andard Error 6,68252

alysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
gression	1	91,56323	91,56323
esidual	86	3840,42541	44,65611

= 2,05041 Signif F = ,1558

----- Variables in the Equation -----

riable	B	SE B	Beta	T	Sig T
CONFORTO	,522201	,364685	,152600	1,432	,1558
Constant)	34,111683	1,354521		25,184	,0000

nd Block Number 1 All requested variables entered.

ANEXO 10

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. ABSENTIS AUSENCIAS POR MES

Block Number 1. Method: Enter EE DP RP

Variable(s) Entered on Step Number
 1.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL
 2.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
 3.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Multiple R ,19212
 Square ,03691
 Adjusted R Square ,00251
 Standard Error ,52803

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	3	,89760	,29920
Residual	84	23,42058	,27882

F = 1,07311 Signif F = ,3650

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
E	,001986	,006299	,035991	,315	,7533
P	-,012413	,012689	-,113107	-,978	,3307
P	-,014259	,008587	-,181307	-1,660	,1006
Constant)	1,831811	,346320		5,289	,0000

End Block Number 1 All requested variables entered.

Listwise Deletion of Missing Data

Equation Number 1 Dependent Variable.. PSICOSSO SINTOMAS PSICOSSOMATICOS

Block Number 1. Method: Enter EE DP RP

Variable(s) Entered on Step Number
 1.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL
 2.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
 3.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Multiple R ,43384
 Square ,18822
 Adjusted R Square ,15923
 Standard Error 3,68853

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	3	264,97721	88,32574
Residual	84	1142,84098	13,60525

F = 6,49203 Signif F = ,0005

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
EE	,158561	,044000	,377674	3,604	,0005
DP	,055547	,088638	,066520	,627	,5326
RP	-,097378	,059985	-,162739	-1,623	,1083
(Constant)	7,586266	2,419197		3,136	,0024

End Block Number 1 All requested variables entered.

* * * * MULTIPLE REGRESSION * * * *

Stepwise Deletion of Missing Data

Block Number 1 Dependent Variable.. SATISFAC SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Block Number 1. Method: Enter EE DP RP

Variable(s) Entered on Step Number
 1.. RP REALIZAÇÃO PESSOAL
 2.. EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
 3.. DP DESPERSONALIZAÇÃO

Multiple R ,41661
 Adjusted R Square ,17356
 Standard Error ,14405
 Standard Error ,88693

Analysis of Variance

	DF	Sum of Squares	Mean Square
Regression	3	13,87707	4,62569
Residual	84	66,07747	,78664

F = 5,88034 Signif F = ,0011

----- Variables in the Equation -----

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
	-,005412	,010580	-,054096	-,512	,6103
	-,054502	,021313	-,273878	-2,557	,0123
	,036122	,014424	,253312	2,504	,0142
Constant)	2,711955	,581708		4,662	,0000

Block Number 1 All requested variables entered.

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
By Variable TURNOVER DEIXARIA A INSTITUIÇÃO

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
etween Groups	1	77,3872	77,3872	,8414	,3616
ithin Groups	86	7909,7037	91,9733		
otal	87	7987,0909			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable DP DESPERSONALIZAÇÃO
By Variable TURNOVER DEIXARIA A INSTITUIÇÃO

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
etween Groups	1	115,6150	115,6150	5,2238	,0247
ithin Groups	86	1903,3736	22,1323		
otal	87	2018,9886			

- - - - - O N E W A Y - - - - -

Variable RP REALIZAÇÃO PESSOAL
By Variable TURNOVER DEIXARIA A INSTITUIÇÃO

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
etween Groups	1	276,0180	276,0180	6,4928	,0126
ithin Groups	86	3655,9706	42,5113		
otal	87	3931,9886			

Variable EE EXAUSTÃO EMOCIONAL
 By Variable TURNOVER DEIXARIA A INSTITUIÇÃO

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	77,3872	77,3872	,8414	,3616
Within Groups	86	7909,7037	91,9733		
Total	87	7987,0909			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int	for Mean
Grp 1	34	27,0000	3,2080	1,5792	23,7872 TO	30,2128
Grp 2	54	25,0741	3,8208	1,3364	22,3935 TO	27,7546
Total	88	25,8182	3,5815	1,0214	23,7881 TO	27,8483

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	10,0000	43,0000
Grp 2	6,0000	44,0000
TOTAL	6,0000	44,0000

No range tests performed with fewer than three non-empty groups.

Variable DP DESPERSONALIZAÇÃO
By Variable TURNOVER DEIXARIA A INSTITUIÇÃO

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	115,6150	115,6150	5,2238	,0247
Within Groups	86	1903,3736	22,1323		
Total	87	2018,9886			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean		
Grp 1	34	7,7059	5,5516	,9521	5,7688	TO	9,6429
Grp 2	54	5,3519	4,0894	,5565	4,2357	TO	6,4680
Total	88	6,2614	4,8173	,5135	5,2407	TO	7,2821

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	,0000	23,0000
Grp 2	,0000	17,0000
TOTAL	,0000	23,0000

No range tests performed with fewer than three non-empty groups.

Variable RP REALIZAÇÃO PESSOAL
By Variable TURNOVER DEIXARIA A INSTITUIÇÃO

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	1	276,0180	276,0180	6,4928	,0126
Within Groups	86	3655,9706	42,5113		
Total	87	3931,9886			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean		
Grp 1	34	33,5294	6,6934	1,1479	31,1940	TO	35,8649
Grp 2	54	37,1667	6,4098	,8723	35,4171	TO	38,9162
Total	88	35,7614	6,7227	,7166	34,3370	TO	37,1858

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	15,0000	46,0000
Grp 2	8,0000	47,0000
TOTAL	8,0000	47,0000

No range tests performed with fewer than three non-empty groups.