MARISA DA GLÓRIA BARTOLOMEU COSTA

RELAÇÃO ENTRE PERSONALIDADE, VULNERABILIDADE AO STRESS E BURNOUT NOS ELEMENTOS DA POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Orientador: Nuno Colaço

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Faculdade de Psicologia

Lisboa

2011

MARISA DA GLÓRIA BARTOLOMEU COSTA

RELAÇÃO ENTRE PERSONALIDADE, VULNERABILIDADE AO STRESS E BURNOUT NOS ELEMENTOS DA POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Dissertação apresentada para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia, Aconselhamento e Psicoterapias, no curso de Mestrado em Psicologia, Aconselhamento e Psicoterapias, conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Orientador: Professor Doutor Nuno Colaço

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Faculdade de Psicologia

Lisboa
2011

"O encontro com o sofrimento e a doença é uma experiência penosa e inesquecível, uma desordem cujas consequências podem ser determinantes na vida do indivíduo. Só ele sente, intimamente, o ataque no fundo do seu organismo, e é ilusório imaginar-se que se pode totalmente partilhar o que ele atravessa, no entanto podemos acompanha-lo, aliviando uma parte do seu fardo."

M. A.Bochereau

Agradecimentos

Numa fase fulcral da minha formação pessoal e académica que está prestes a terminar e ganhar um novo rumo, não podemos deixar de agradecer a algumas entidades e personalidades, não menosprezando todos aqueles que aqui não forem referidos.

Em primeiro lugar, quero agradecer ao Professor Doutor Nuno Colaço, o orientador deste trabalho. A sua confiança, partilha, incentivo e motivação foram de extrema importância, a exigência que empregava na coadjuvação, formulação e concretização dos objetivos a alcançar e aqui expresso a minha sincera gratidão.

Ao longo deste trabalho, foram realizados inúmeros contactos e pedidos de autorização, que permitiram a sua realização. Este processo teve inúmeras etapas, as quais não podemos deixar de agradecer.

Ao Mestre João Taborda, pelo seu profissionalismo e atitude, pela partilha das suas ideias, assim como as realidades com que lidam profissionalmente, me permitiram compreender melhor as várias situações e adversidades com que me possa deparar no dia a dia.

Ao Diretor Nacional da Polícia de Segurança Pública, SuperIntendente-Chefe Guedes da Silva por autorizar este projeto e permitir abertura sobre os estudos na P.S.P., que esperemos ser um contributo para a instituição.

Ao Gabinete de Psicologia da Polícia de Segurança Pública pelo apoio concedido, em particular ao Chefe de Divisão Mestre Fernando Passos, nomeadamente pela abertura e disponibilidade com a amostra para a realização do estudo.

Não posso deixar de agradecer aos diferentes colegas e amigos, em especial à Mestre Ana Letra, Dr. João Antunes e ao Helder Canarias, que durante todo este processo bem como na fase da recolha dos dados a sua ajuda foi fundamental, cujo o empenho e interesse pelo projeto me permitiram aplicar sem atrasos os questionários aos elementos da P.S.P..

Aos meus colegas de curso pela amizade e convívio ao longo destes cinco anos.

A todos os elementos policiais que participaram de forma voluntária no preenchimento dos questionários.

Todos foram importantes, mesmo aqueles que aqui diretamente não foram expressos, nomeadamente amigos e colegas que contribuíram para ser como sou.

Por último, não posso deixar de agradecer à minha família pelo suporte que me conferiu, nomeadamente aos meus pais, irmãos e em especial ao meu marido José Manuel pelo amor e carinho com que me brinda todos os dias, que desde o inicio me incentivaram a continuar e lutar até ao fim, muitas vezes saindo lesionados devido à realização deste trabalho.

Resumo

Os polícias são profissionais expostos a diversos fatores de stress, podendo este ser percecionado de diferentes formas consoante a personalidade de cada pessoa. Tentámos conhecer a vulnerabilidade ao stress e a relação com a personalidade em elementos da Polícia de Segurança Pública, verificando também se o stress e as perturbações da personalidade estão correlacionados. A amostra utilizada neste estudo foi constituída por 119 indivíduos adultos, 13 do sexo feminino com uma média de idades de 26 anos (DP=1.53) e 106 do sexo masculino com uma média de idades de 25.31 anos (DP=2.14). Como medidas foram utilizadas, para as Perturbações da Personalidade, o Inventário Clínico Multiaxial de Millon – MCMI (Millon, 1969), para a vulnerabilidade ao *stress*, o 23 Q.V.S. (Vaz Serra, 2000) e para a Síndrome de Burnout (exaustão, cinismo e eficácia profissional) o M.B.I.-G.S. (Scaufeli; Leiter; Maslach; Jackson, 1996; Nunes, 2003). Os resultados confirmam as relações esperadas, designadamente entre o narcisismo e a exaustão emocional e entre o perfecionismo e o burnout .Os resultados são discutidos de acordo com a literatura.

Palavras-chave: Personalidade, Vulnerabilidade ao Stress e Burnout.

Abstract

It is known that Police Officers are exposed to several stressful factors and that those factors are perceived differently according to each individual. In this investigation, we aim to understand the relationship between stress and personality on Police Officers from the Public Security setor, and to understand if there are correlated. In order to do so, we used the Millon Clinical Multiaxial Inventory- MCMI (Millon, 1969), for the Personalities Disorders , for the stress vulnerability we used the 23 Q.V.S. (Vaz Serra, 2000) and for the Burnout syndrome (exhaustion, cynical and professional efficacy) the M.B.I.-G.S. (Scaufeli; Leiter; Maslach; Jackson, 1996; Nunes, 2003).

Our sample had 119 adult participants, 13 female with an average of age of 26 years old (DP=1.53) and 106 males age average of 25.31 years old (DP=2.14). Our results confirmed that there is a relationship between narcissism and emocional exhaustion and between perfeccionism and burnout. Our results were discussed according to literature.

Key Words: Personality, Stress Vulnerability and Burnout

Abreviaturas

A.P.A. American Psychologist Association

C.I.D.-10 Classification International of Diseases – 10

COMETLIS – Comando Metropolitano de Lisboa

M.B.I. – Maslach Burnout Inventory

D.S.M.-IV Diagnostic and Statistical Manual – IV

E.U.A. Estados Unidos da América

M.B.I. Maslach Burnout Inventory

M.C.M.I. Inventário Clínico Multiaxial de Millon

O.M.S. Organização Mundial de Saúde

P.S.P. Polícia de Segurança Pública

23Q.V.S. Escala de Vulnerabilidade ao Stress

S.G.A. Síndrome Geral de Adaptação

S.P.S.S. Statistical Program for Social Science

Índice

Índice de Tabelas 10

INTRODUÇÃO 11

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO 13

1. Personalidade 14

1.1.Conceito de Personalidade 14

1.2. Conceito de temperamento 16

1.3. Conceito de caráter 17

1.4. Noção de traço de personalidade 17

2.Vulnerabilidade 20

2.1.Vulnerabilidade e personalidade 22

2.2.Vulnerabilidade e Coping 23

3.Stress 24

3.1. Conceito de Stress 24

3.2. Fatores indutores de stress 31

3.3. Efeitos do stress 33

4.Burnout 35

4.1. Definição do conceito 35

4.2. Causas do Burnout 39

4.3. Personalidade, vulnerabilidade ao stress e burnout nos elementos policiais 43

5. Objetivos e Hipóteses 53

CAPÍTULO II – MÉTODO 55

1. Participantes 56

2. Medidas 57

Inventario Clínico Multiaxial de Millon – MCMI 57

A escala de vulnerabilidade ao stress - 23QVS 59

Maslach Burnout Inventory - MBI 60

3. Procedimento 63

CAPÍTULO III – RESULTADOS **64**

Resultados **65**

CAPÍTULO IV – DISCUSSÃO **74**

Discussão **75**

CAPÍTULO V – CONCLUSÃO **78**

Conclusão **79**

Bibliográficas **80**

Apêndices ..... **i**

Apêndices I ..... **ii**

Apêndices I ..... **v**

Apêndices III ..... **vi**

Anexo I ..... **ix**

Anexo II ..... **x**

Anexo III ..... **xi**

Anexo IV ..... **xi**

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Características demográficas da Amostra **56**

Tabela 2 - Estudo da normalidade das variáveis psicológicas em estudo **65**

Tabela 3 - Consistência interna das subescalas do MCMI **66**

Tabela 4 - Comparação entre sexos para as variáveis psicológicas em estudo (Traços de Personalidade, Vulnerabilidade ao Stress e Burnout) **67**

Tabela 5 – Comparação entre agentes que já tiveram a sua vida em perigo **69**

Tabela 6 – Correlação entre as variáveis MCMI e burnout **70**

Tabela 7 – Correlação entre MCMI e 23 QVS **71**

Tabela 8 – Correlação entre Burnout e Vulnerabilidade ao stress **73**

INTRODUÇÃO

Em muitas sociedades contemporâneas o trabalho tem um significado alargado, desde pressupostos técnicos, fisiológicos, morais, sociais e psicológicos. Trata-se de uma forma de autorrealização que tanto pode ter uma conotação positiva, associada ao prazer e à satisfação, como negativa, relacionada com sofrimento e constrangimento.

Algumas pesquisas clássicas, provenientes do início do século anterior, comprovavam que a produtividade no trabalho dependia mais dos aspetos emocionais do que do ambiente físico, pelo que a partir desses estudos foi concedida maior atenção aos aspetos psicossociais de forma a melhorar o desempenho dos trabalhadores (Detoni, 2001).

Entre estes aspetos a motivação seria um dos pilares fundamentais e terá sido o mote para o desenvolvimento de teorias que comprovaram que os fatores que produzem satisfação profissional (motivadores) são distintos dos que produzem insatisfação (desmotivadores). Tem-se procurado perceber as relações entre a organização do trabalho e a saúde dos trabalhadores, já que respostas responder de forma eficaz aos desafios que lhes são colocados no dia a dia, mas também angustiante ao ponto de comprometer a saúde dos trabalhadores.

O *stress* e o *burnout* são duas realidades bastante evidentes no mundo laboral pois à medida que se assiste a mudanças estruturais significativas, importantes na esfera pessoal e profissional dos trabalhadores, alguns profissionais tendem a não acompanhar essas mesmas mudanças ou a encararem a sua atividade profissional com bastante otimismo, entusiasmo e ambição. A falta de equilíbrio entre as suas expectativas e a realidade pode contribuir para a perda de interesse na atividade profissional.

A profissão policial é geralmente vista como muito stressante e exigente, existindo atualmente uma vasta literatura sobre este tema, nomeadamente no que se refere às suas causas e consequências. Pela sua natureza, as tarefas de índole operacional podem, a qualquer altura, colocar os polícias em situações de risco. Muitas dessas situações podem ser consideradas como eventos traumáticos, que têm como consequência, de acordo com a intensidade com que são vividas e pela sua carga emocional, o desencadeamento de stress.

A exposição constante à violência social e ao risco de sofrer lesões e arriscar a saúde ou a vida, pode ter repercussões emocionais negativas que podem afetar os polícias de forma crónica (McCraty et al., 1999). Os efeitos fisiológicos e psicológicos negativos do stress podem provocar deterioração do desempenho no trabalho, levando a uma eficácia e motivação reduzida na execução das tarefas, ao absentismo e a reformas prematuras. A incapacidade de gerir o stress tem as suas consequências mais perigosas no trabalho policial. Muitas vezes o

trabalho policial coloca os seus elementos em situações onde a velocidade de reação, de coordenação, a sua capacidade de tomar decisões rápidas e de fazer julgamentos adequados sobre pressão é crucial.

Atualmente reconhece-se os prejuízos que as emoções negativas e algumas características de personalidade, a par de outros fatores, podem exercer no desempenho psicossocial (Trigo, Rocha & Coelho, 2005).

Associado à personalidade, o Padrão Comportamental Tipo A, representa um dos fatores que parece influenciar a forma como os indivíduos interpretam as situações potencialmente indutoras de stress e no modo como gerem as mesmas, sendo que, os indivu«iduos com este tipo de padrão comportamental são mais suscetíveis às situações de stress (Ramos, 2001; Bennet, 2002).

Tem sido discutido que se deve dar atenção ao stress ocupacional entre as forças policiais pelo que neste estudo temos como objetivos, explorar a relação entre as Perturbações da Personalidade com a Vulnerabilidade ao Stress e Burnout numa amostra de elementos Policiais.

Esta investigação será apresentada em duas partes: na primeira (capítulos 1, 2 e 3) apresentamos uma breve fundamentação teórica que enquadra a revisão da literatura das principais variáveis em estudo, quer de um ponto de vista mais geral quer no que se refere à especificidade das mesmas no meio policial.

Na segunda parte apresentamos o estudo empírico, começando por descrever a metodologia, para em seguida apresentarmos e discutirmos os resultados obtidos. Terminando o trabalho apresentando algumas conclusões, resultados, algumas considerações finais, onde se registam algumas sugestões e novas formas de abordar o problema em trabalhos futuros e a bibliografia consultada, e por fim, em anexo, o protocolo construído para este estudo.

As normas utilizadas para citações e referenciação bibliográfica, para a parte textual e para as tabelas foram as definidas pela American Psychological Association (APA) adaptadas pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1. Personalidade

1.1.Conceito de Personalidade

A origem etimológica da palavra personalidade encontra-se no latim *persona,* que significa máscara (Hansenne, 2003). Outros autores (Arnold, 1975; Huber, 1977; Mischel, 1981; Singer, 1984), referem tanto *prosôpon* (que em grego significa também máscara de teatro), como *personare*, (que em latim significa soar ou passar através de), ou *perisoma* (que em grego significa em volta do corpo) podem ter uma relação histórico-etimológica com o conceito de personalidade.

A personalidade sofre modificações ao longo da vida, transformando-se em função das relações das diferentes dimensões da vida do indivíduo. É grande a diversidade de definições do conceito de personalidade, não havendo uma definição universalmente aceite, apesar de existir unanimidade em considerar a personalidade como algo estável, único e específico que caracteriza e permite diferenciar o indivíduo, conferindo-lhe individualidade. A personalidade é então um conjunto de fatores internos mais ou menos estáveis que fazem com que o comportamento do indivíduo seja consistente ao longo do tempo e seja diferente do comportamento de outros indivíduos na mesma situação (Queirós, 1997).

A definição abrangente de Allport (1937), sobre personalidade sugere que os seres humanos são tanto produtos quanto processos; as pessoas têm alguma estrutura organizada ao mesmo tempo em que apresentam a capacidade para mudança.

Para Eysenck (1953), a personalidade insiste no caráter durável e no facto de cada indivíduo ser único em função da sua própria organização. Mais recentemente Linton (1986) define a personalidade como o conjunto organizado dos processos e dos estados psicológicos específicos a cada indivíduo.

Embora a variedade dos conceitos, a personalidade representa essencialmente a noção de unidade integrativa da pessoa, com todas as suas características diferenciais (inteligência, caráter, temperamento, constituição, entre outras) e as suas modalidades únicas de comportamento (Hall & Lindzei, 1993).

Assim, a personalidade enquanto um conjunto dinâmico de regularidades e coerências referenciais dos indivíduos, é um aspeto importante a considerar, visto que representa as tendências de comportamento, de emoções e de cognições de cada um (Ramos, 2001). Ainda que consideremos a personalidade como um fenómeno em constante

modificação, existem na personalidade elementos estáveis ou estruturais que se sobrepõem ao tempo e tornam decisivos para a compreensão do comportamento (Hall & Lindzei, 1993).

Allport foi um dos primeiros autores a estudar de forma sistemática o conceito de personalidade, em que a personalidade é "*a organização dinâmica, no seio do indivíduo, de sistemas psicofísicos que determinam as suas adaptações únicas ao meio, não sendo contudo sinónimo de comportamento, mas algo subjacente aos atos específicos do próprio indivíduo*". (Allport, 1937, p.37).

Certos aspetos desta definição merecem uma ênfase especial. O termo "organização dinâmica" implica em integração ou inter-relação de vários aspetos da personalidade. A personalidade está constantemente em desenvolvimento e modificação. O termo "psicofísico" enfatiza a importância dos aspetos tanto psicológicos quanto físicos da personalidade. Lembra que a personalidade "*não é nem exclusivamente mental nem exclusivamente neural. A organização envolve a operação do corpo e da mente, inextrincavelmente fundidos em uma unidade pessoal*". (Allport, 1937, p.48).

A palavra "determinam" deixa claro que a personalidade é constituída por tendências determinantes que desempenham um papel ativo no comportamento do indivíduo, ou seja, a "*personalidade não é uma simples mascara que utilizamos ou tampouco apenas comportamento. Ela refere-se ao indivíduo por trás da fachada, a pessoa por trás da ação*". (Allport 1937, p.48).

Ainda que o conceito tenha vindo a sofrer uma evolução e seguindo Carver e Scheier (2000), destacam-se seis aspetos fundamentais relativos à constituição da personalidade: A personalidade não corresponde a uma sobreposição de peças, mas uma organização; não se depara num local específico. É um processo dinâmico e ativo no interior do indivíduo; é como conceito psicológico, cujas bases são fisiológicas; determina como o individuo se comporta de forma coerente em diferentes situações; designa a forma consistente e geral das características pessoais e não se reflete numa só direção, à semelhança dos comportamentos, dos pensamentos e das emoções.

Em psicologia da personalidade, convém mencionar determinados conceitos específicos (e.g., temperamento, caráter, traço, tipo, fator, padrão, dimensão, estrutura, etc.) que tendem a variar de acordo com os pressupostos teóricos. Existem várias correntes teóricas que preconizam o que é a personalidade, cada grande teórico isolou e esclareceu aspetos peculiares da natureza humana.

1.2. Conceito de temperamento

Diversos autores referem-se ao temperamento e ao caráter, sendo que, é importante ter presente que a noção de temperamento deve distinguir-se da de personalidade (Queirós, 1997). Segundo Buss e Plomin (1984), o temperamento possuem uma base biológica, que caracteriza a dimensão afetiva e emocional da personalidade; o temperamento emerge prematuramente na nossa vida, continuando a representar um papel importante na vida adulta. Estes autores definem o temperamento como traços inatos da personalidade. Assim, através desta descrição, compreendemos que o temperamento constitui manifestações precoces de determinados traços da personalidade, cuja origem é genética.

Segundo Loehlin (1992), o temperamento ser influenciado por fatores genéticos, a ideia de uma base biológica dos temperamentos remota à Antiguidade.

Allport (1961, p.8) define temperamento como "*os fenómenos característicos da natureza de um indivíduo, incluindo a suscetibilidade dele, a força habitual dele e a velocidade de resposta, a qualidade do humor prevalente dele, e todos as peculiaridades de flutuação e intensidade de humor, sendo estes fenómenos dependentes da constituição do sujeito, logo, largamente hereditários na sua origem*".

Temperamento e personalidade também são frequentemente confundidos. Temperamento comummente se refere àquelas disposições estreitamente ligadas a determinantes biológicos ou fisiológicos, que, portanto, mudam relativamente pouco com o desenvolvimento. O papel da hereditariedade natural é um pouco maior aqui do que no caso de outros aspetos da personalidade. O temperamento é matéria-prima, juntamente com a inteligência e o físico, da qual é criada a personalidade (Allport, 1937).

Para Simon e Sellier (1977), o temperamento tem a ver com disposições inatas inscritas na estrutura do organismo, enquanto o caráter se fundamenta em componentes estáveis do organismo adquiridas durante o desenvolvimento. Bernard (1970) o temperamento seria o aspeto somático da personalidade, o modo habitual de ser biológico, resultando da ligação entre fatores hereditários e influencias do meio, sendo a base a partir da qual se desenvolve a personalidade. Por sua vez, o caráter seria o modo de reagir habitual, constante e próprio de cada indivíduo, sendo mais dirigido para aspetos sociais.

Segundo Queirós (1997), podemos considerar que o temperamento se encontra associado a características inatas e o caráter a características aprendidas. Sendo assim, a expressão do temperamento não aparece isolada, na medida em que os conceitos de

temperamento e caráter estão intimamente relacionados de forma interativa (Buss, 1991; Buss & Plomin, 1984; Eysenck, 1967; Strelau, 1998; Zuckerman, 1979).

1.3. Conceito de caráter

A noção de caráter, quer seja positiva quer negativa, constitui, antes de mais, um juízo moral. Segundo Allport (1937) demonstrou que tradicionalmente a palavra caráter tinha relação com um código de comportamento em termos do qual os indivíduos ou os seus atos são avaliados. Assim, ao descrever caráter de um indivíduo, muitas vezes emprega-se a palavra "bom" ou "mau". Allport sugeriu que caráter é um conceito ético e afirmou: *"nós preferimos definir caráter como personalidade avaliada, e a personalidade com caráter sem valorização"*. (Allport, 1961, p.32).

Contudo Cloninger (1993), através do modelo de Cloninger, o caráter é definido como uma dimensão da personalidade determinada pela aprendizagem social e cognitiva, não sendo, influenciados por fatores hereditários, contrariamente aos temperamentos. Os carateres exprimem a ideia de que a personalidade não é determinada em exclusivo por temperamentos, cuja origem genética é inegável, mas também pela ação do meio. Deste modo, o caráter aparece mais tarde na vida do indivíduo, e que modula o temperamento de base.

Allport (1937) manifesta preferência pelo termo traço relativamente à noção de caráter, o traço tem a vantagem de ser uma noção desprovida de conotações morais, alem de representar com clareza um termo científico.

1.4. Noção de traço de personalidade

Um traço de personalidade representa uma característica ampla e durável, a disposição do indivíduo para se comportar de uma determinada maneira em situações diferentes, que pode ser traduzida esquematicamente entre duas dimensões opostas unidas por um contínuo (Cloninger, 1993).

Ribeiro (2005) defende que uma boa teoria deve ter em conta fatores inatos (hereditariedade, temperamento, caráter, entre outros) e fatores adquiridos, não se limitando a conceber a personalidade como simples produto de elementos biológicos ou sociais. Quando nos referimos à personalidade, comummente vem associada à noção de traço.

Hampson em 1988, (cit. in Queirós, 1997), quanto ao traço de personalidade constatou que nas diversas definições de personalidade, são frequentemente abordados fatores internos. Para alguns autores os traços de personalidade constituem a unidade base da

personalidade, pois o traço seria estável ao longo de diferentes situações, permitindo prever o comportamento (Hall & Lindzei, 1993).

Mais do que qualquer outro teórico da personalidade, Allport enfatizava a singularidade do indivíduo. As tentativas de descrever as pessoas em termos de traços gerais as privavam da sua individualidade singular. Allport opunha-se às teorias dos traços e dos fatores que tendem a reduzir os comportamentos dos indivíduos a traços comuns. Por isso procedeu à conjugação da abordagem idiográfica com a abordagem nomotética, apelidando o resultado de perspetiva morfogénica do estudo da personalidade (Allport, 1961).

Para Allport (1961) as estruturas mais importantes são aquelas que permitem a descrição da pessoa em termos de características individuais, e ele chamou essas características individuais de disposições pessoais. Ao longo do tempo Allport tomou cuidado para distinguir traços comuns e traços individuais. Os traços comuns são características gerais que várias pessoas apresentam, proporcionam os meios pelos quais as pessoas em uma dada cultura podem ser comparadas entre si e são importantes para estudos que realizam comparações entre pessoas. As disposições pessoais apresentam uma importância ainda maior porque permitem aos pesquisadores estudar um único indivíduo. Allport (1961) definia uma disposição pessoal como *"uma estrutura neuropsíquica (peculiar ao indivíduo) generalizada, com a capacidade de tornar muitos estímulos equivalentes funcionalmente e de iniciar e orientar formas consistentes (equivalentes) de comportamento adaptativo e estilístico"* (p.373).

Allport (1961) identificou três grandes tendências da personalidade, que denominou de tendência cardinal, que se pode relacionar à influência quase todos os atos de uma pessoa que a possui, a central, representa tendências altamente características do indivíduo, entram em ação com frequência e são muito fáceis de inferi, tendências sólidas positivas ou qualidades como confiança, seriedade, honestidade, e secundária é de ocorrência mais limitada, é menos crucial para a descrição da personalidade e mais focalizada nas respostas que provoca, bem como nos estímulos aos quais é apropriada, ou seja, tendências temporárias, por vezes negativas, que se mostram só em certas situações e não na rotina do quotidiano. Sugeriu igualmente uma taxonomia dos traços de personalidade que engloba vários tipos: os traços individuais – traços evidenciados por uma pessoa concreta; traços comuns - traços partilhados por muitas pessoas; traços cardinais – traços dominantes no sujeito, que se manifestam na maioria dos seus comportamentos e que parecem constituir aspetos mais marcantes; traços centrais – pequeno número de traços gerais que afetam um determinado

conjunto de comportamentos mas que não são intensos como os anteriores; traços secundários – disposições ou atitudes típicas de cada indivíduo, que apesar de consistentes, não são exibidos frequentemente, sendo menos intensos do que os anteriores; traços motivacionais – fortemente sentidos pelo sujeito e os traços estilísticos – traços menos sentidos pelo indivíduo.

É importante realçar que Allport (1937, 1961) sustentava que em cada indivíduo existia um padrão ou combinação única dos diferentes traços, o que originaria a sua estrutura de personalidade.

Hampson (1988) afirma que o conceito de traço pode ser considerado como uma característica ampla, durável e estável, usada simultaneamente para descrever algo no comportamento ou para explicar a causa de algo no comportamento. Sendo os traços inferidos de observações do comportamento passado, fornecem um meio de descrever os padrões consistentes do comportamento, como também de prever o comportamento futuro. Assim, podemos considerar o traço como unidade de análise, sendo que a conjugação dos traços se processa de acordo com diferentes combinações possíveis, caracterizando deste modo a individualidade própria de cada sujeito.

Segundo Singer (1984), considera o traço como unidade básica, pois este é mantido de forma evidente em diferentes situações, qualquer que seja o método de recolha de dados, havendo continuidade entre características observadas na infância e padrões de comportamento no adulto.

Eysenck (1976) refere que as unidades de análise são o traço, fator ou dimensão, defendendo que ao considerar a personalidade como um todo esta deve ser estudada através de índices fisiológicos, de análises biográficas e de autorrelatos. Eysenck (1976, p.13) diferenciou tipo de traço, dizendo que *"tipo é um grupo de traços correlacionados e traço é um grupo de atos correlacionados do comportamento ou tendências para a ação"*.

A teoria dos traços de personalidade assume que as pessoas diferem em dimensões que são contínuas. Os traços são numerosos, são considerados contínuos, enquanto os tipos não são numerosos e são considerados categóricos. Contudo é comum considerar-se que todos os traços de personalidade são comuns a todas as pessoas em maior ou menor grau.

Pervin (2003) realça que os traços de personalidade podem ser usados para resumir, prever e explicar a conduta de uma pessoa. A identificação dos traços permite-nos fazer previsões sobre o comportamento futuro do sujeito. Pelo que, a teoria dos traços parte do princípio de que a explicação para o comportamento da pessoa será encontrada no individuo,

e não na situação, sugerindo assim, algum tipo de processo ou mecanismo interno que produz o comportamento.

2.Vulnerabilidade

Vulnerabilidade é um conceito bastante usado na conceptualização e investigação do stress psicológico e adaptação humana (Lazarus & Folkman, 1984).

Em ciências humanas, o termo vulnerabilidade vem do latin, *vulnera* e quer dizer ferir, devido a determinadas predisposições genéticas, biológicas ou psicossociais, o termo vulnerabilidade é utilizado para designar indivíduos ou grupos considerados suscetíveis para a doença, dano ou estratégia negativa (Anaut, 2005).

Perante fatores de stress, existem indivíduos que se fortalecem e mantêm a capacidade de permanecer bem, enquanto outros, desorganizam-se e desenvolvem perturbações psicológicas, verificando-se que existe variabilidade individual.

Segundo Vaz Serra, (2000), os efeitos do stress sobre o indivíduo são largamente mediados por variáveis de natureza biológica, psicológica e social, onde algumas variáveis reduzem os efeitos do stress, enquanto outras, pelo contrário, acentuam os referidos efeitos.

Goldberg Huxley (1996), referem a vulnerabilidade, como fatores que tornam certas pessoas mais suscetíveis do que outras a episódios de perturbação metal.

Para Anault (2005) a vulnerabilidade define-se como um estado de menor resistência perante fatores nocivos e agressões e dá evidência à variabilidade interindividual, onde os objetivos não se devem centrar nos efeitos "psicopatologicos" e na doença, mas nos recursos e fatores que podem proteger o indivíduo e grupos (família e comunidade) do seu ambiente, tornando-os mais resilientes. A vulnerabilidade deve ter uma abordagem multifatorial, onde se tenta compreender, tanto os fatores de vulnerabilidade, como os fatores de proteção de um individuo e/ou grupo

Nos anos 70 tornou-se necessário fazer distinção entre acontecimentos de vida e fatores de vulnerabilidade que modificam a resposta de uma pessoa perante os mesmos acontecimentos. A vulnerabilidade representa um risco aumentado em se reagir de forma negativa perante um dado acontecimento de vida, havendo uma relação específica, entre o indivíduo com determinados recursos e determinado acontecimento de vida (Brown, 1983, cit in Vaz Serra 2000).

É comum verificarmos que a vulnerabilidade ao stress é variável de indivíduo para indivíduo, e que perante determinados acontecimentos, existem pessoas que descompensam e são extremamente vulneráveis e outras, que parecem resistir a um grande número de situações desagradáveis, sendo resilientes ao stress.

A perceção do acontecimento e a importância subjetiva dada ao mesmo pelo indivíduo poderá torná-lo vulnerável ou não, a nível psicológico, ou seja, a vulnerabilidade também é determinada, não apenas pelo deficit de recursos, mas pela relação e compromisso entre determinado padrão individual e os recursos para lidar com o acontecimento (Lazarus & Folkman, 1984). A vulnerabilidade refere-se à suscetibilidade para reagir a determinado tipo de acontecimentos e apela a recursos disponíveis, a fatores pessoais e a crenças. Trata-se de um conceito associado às estratégias de coping e à avaliação cognitiva do acontecimento. Os processos de coping e de avaliação podem aumentar ou diminuir, as alterações negativas que passam a interferir com as atividades de vida do indivíduo. Quando as estratégias utilizadas não são eficazes para ultrapassar as dificuldades, acentua-se no sujeito a perceção de não ter controlo sobre o acontecimento.

Segundo Anault (2005), a vulnerabilidade pode ser gerada segundo dois eixos principais: A vulnerabilidade pessoal, centrada no sujeito, como a predisposição genética, o seu desenvolvimento, a personalidade, os recursos cognitivos, entre outros, e a vulnerabilidade associada ao ambiente e suas insuficiências, o tipo de interações precárias e inadequadas ao nível familiar e da rede social, no trabalho, a pobreza, entre outras.

Para Vaz Serra (2000; 2005), a vulnerabilidade aumenta ou diminui em função de diferentes fatores: do significado e perceção que cada individuo faz acerca do acontecimento e dos recursos de coping de que dispõem; das características pessoais e da personalidade que permitem lidar, ou não, adequadamente com os acontecimentos, e da rede social, que poderá ser atenuante do aparecimento de perturbação mental.

Uma pessoa vulnerável é então, aquela que tem a perceção de estar sujeita a determinado perigo, que não consegue controlar de forma a sentir-se segura. Ela acredita que não tem recursos suficientes e/ou os necessários para lidar com uma determinada situação e as exigências que dai resultam.

Como já verificamos existem fatores genéticos, biológicos, sociais e psicológicos que predispõem os indivíduos a uma maior vulnerabilidade.

Vulnerabilidade genética e biológica – alguns autores referem que existe uma vulnerabilidade genética, uma predisposição na carga genética herdada, que pode ajudar para

o aparecimento de determinada perturbação mental, como a esquizofrenia e a psicose maníaco-depressiva. Alguns estudos remetem para a importância da carga genética na determinação do comportamento e resposta emocional, designadamente face a reações de stress (Kaplan & Sadock 1984; Anaut, 2005; Vaz Serra 2000; 2005). Zuckerman, (1999, cit in Vaz serra 2000; 2005), refere que se designa por *diátese* a predisposição genética que induz o aparecimento de determinada alteração. Representa uma condição necessária, anterior para o desenvolvimento da perturbação.

A vulnerabilidade genética é multifatorial, implica fatores como o desenvolvimento e funcionamento cerebral e a aprendizagem, entre outros.

Entre as predisposições genéticas à vulnerabilidade, existem diferenças no sexo e género, no contexto de inadaptação social, nomeadamente a agressividade associada ao sexo masculino, que também poderá estar associada a questões educativas, culturais e do desenvolvimento.

Vulnerabilidade social – é referido por vários os autores, existirem variáveis que podem constituir fatores de vulnerabilidade à doença mental, como o estatuto sócio – económico, nomeadamente associado ao desemprego, as condições de habitação, nomeadamente associadas ao aparecimento da depressão (Goldberg & Huxley, 1996).

Vulnerabilidade psicológica – A forma como cada um indivíduo perceciona o mundo, está intimamente ligada à sua história e aquilo que realmente é e como funciona.

A personalidade (ou alguns dos seus traços), é sem dúvida um fator que influência a forma como cada indivíduo avalia e lida com o stress. A autoestima, o locus do controlo, o neuroticismo, são fatores que podem aumentar ou diminuir a vulnerabilidade. Hipoteticamente a rigidez aumenta a vulnerabilidade, diminuindo as hipóteses de lidar com uma situação. A extroversão e otimismo, são traços que diminuem a vulnerabilidade, tal como o locus do contolo interno, que permite ter mais capacidade de controlo, ao contrário de um neurocitismo elevado, de uma baixa autoestima e da hostilidade. As estratégias de coping que utilizamos e de que dispomos e as redes sociais e os recursos de apoio, influenciam também a vulnerabilidade.

2.1.Vulnerabilidade e personalidade

A variedade de definições de personalidade são múltiplas, não existindo uma definição aceite universalmente, apesar de existir unanimidade em considerar a personalidade

como algo estável, único e específico que caracteriza e permite distinguir o indivíduo, conferindo-lhe individualidade através de um conjunto de tendências estáveis (Oliveira, 2008). A personalidade é essencialmente uma unidade integrativa da pessoa, com todas as características diferenciais e únicas do comportamento, sendo dinâmica, em constante mutação, ela depende da interação entre diferentes aspetos fisiológicos, morfológicos, cognitivos e afetivos, estruturados por múltiplos aspetos biológicos, sociais e psicológicos determinantes.

Sendo uma característica individual, é unânime considerar fatores da personalidade como uma variável moderadora no processo de stress, nas diferentes respostas individuais ao stress (Vaz Serra, 2000; 2002; 2005; Ramos, 2001; Iacovidis, et al., 2003; Houkes, et al, 2003; Oliveira, 2008).

O sentimento de controlo pessoal contribuiu para a tomada de decisão e para a ação efetiva sobre os acontecimentos, e múltiplos têm sido os estudos que associam o locus de controlo, enquanto variável da personalidade, associado às diferenças individuais na vulnerabilidade ao stress (Barbett et al. , 1999).

Um indivíduo que acredita que tem controlo sobre os seus sucessos e atos falhados, e que os acontecimentos da vida resultam da influência da sua ação, ou de algumas características pessoais, então é um indivíduo com um locus de controlo interno. Um indivíduo com um locus de controlo externo tem a perceção que determinado acontecimento, não depende do seu comportamento, mas resulta da sorte ou destino, ou seja, resulta de fatores externos ao indivíduo.

Um individuo com expectativas positivas de autoeficácia acredita que é capaz de lidar satisfatoriamente com as situações de stress, enquanto um individuo com expectativas negativas não acredita que é capaz de gerir a mesma situação, sendo o sentimento de baixa autoeficácia um fator de vulnerabilidade.

2.2.Vulnerabilidade e Coping

Os diferentes estilos de coping que o indivíduo utiliza para lidar com o stress, ou seja, o tipo de resolução de problemas, confronto e evitamento são mediadores na avaliação contínua do acontecimento e do efeito desse acontecimento stressante no indivíduo e no seu estado de saúde (Olgen, 1999).

Segundo Lazarus e Folkman (1984), coping é um processo que implica esforços cognitivos e comportamentos realizados pelo indivíduo para lidar com as exigências específicas (internas/externas), que são avaliadas como excedendo os seus próprios recursos. O objetivo do coping caracteriza-se por: dissipar a relação perturbada entre o indivíduo e o meio ambiente e reduzir o estado emocional sentido.

Qualquer das estratégias podem ser eficazes ou ineficazes, dependendo de diferentes características e variáveis relacionadas com o indivíduo (personalidade, crenças, características demográficas, entre outras), com a situação indutora de stress e os recursos sociais a que o indivíduo tem acesso (qualidade da rede, tipo de relações, capacidade económica, entre outras). O grau de eficácia de uma estratégia de coping é aquele que permite reduzir ou manter as emoções desagradáveis durante o curso da transação do stress, contudo pode ou não resolver o problema e permitindo desta forma, o bem-estar físico psíquico do indivíduo. Uma estratégia eficaz num determinado momento e situação poderá não o ser noutra e/ou noutro momento.

Segundo Vaz Serra (2005), um indivíduo que utiliza estratégias de coping mais adequadas apresenta características como bom controlo sobre situações diárias, pouca propensão para pedir ajuda, não permite a interferência de acontecimentos indutores de stress na sua vida diária, sendo mais flexível, ou seja tem uma predisposição para utilizar uma variedade mais alargada de estratégias de coping, em número e reportório.

Outros indivíduos perante o stress são mais rígidos, apáticos e pouco eficientes, deixando-se invadir pelo estado emocional desagradável, focando a ação na emoção sentida e deteriorando a sua qualidade de vida, com perda de controlo. São comummente indivíduos rígidos e instáveis o que os torna mais vulneráveis ao stress.

3.Stress

3.1. Conceito de Stress

A Segunda Grande Guerra Mundial e a Guerra da Coreia deram um estímulo considerável à pesquisa sobre o stress devido à sua importância no combate militar, tendo sido mais tarde reconhecido como um aspeto inevitável da vida (Lazarus & Folkman, 1984).

O stress foi reconhecido como doença pela OMS apenas em 1992 (cit in OMS, 1995), sendo então associado a várias alterações orgânicas e debilidades do binómio mente-

corpo, que constituíram uma das principais razões das consultas médicas e da queda de produtividade no trabalho, entre muitos outros aspetos.

Os termos "tensão", "pressão" e "carga" (ou "sobrecarga") são, frequentemente, utilizados como sinónimos de stress. De facto, a palavra stress deriva do verbo latino *stringo, stringere, strinxi, strinctum* que significa apertar, comprimir, restringir (Serra, 2002) sendo utilizado desde o século XIV na língua inglesa para exprimir uma pressão ou constrição de natureza física (Mazure & Druss, 1995, cit in Serra, 2002) e uma dificuldade ou adversidade (Lazarus, 1993, cit in Ribeiro, 2005). No século XIX, passou a significar também uma pressão sobre um órgão corporal ou sobre a mente humana (Shaffer, 1982, cit in Serra, 2002).

Para Lazarus (1993, 1999, cit in Serra, 2002) o stress representa a relação estabelecida entre uma pressão sentida pelo ser humano e uma resposta psicofisiológica.

O stress pode ser definido como uma ameaça real ou interpretada à integridade da pessoa. Para que um acontecimento seja considerado stressor, Lazarus e Launier (1978, cit in Ribeiro, 2005) referem que este tem de ser concebido como tal pelo indivíduo pois se não o for este não sentirá stress.

O stress pode ser definido como ameaça real ou interpretada à integridade da pessoa. Para que um acontecimento seja considerado stressor, Lazarus e Launier (1978, cit in Ribeiro, 2005) referem que este tem de ser concebido como tal pelo indivíduo pois se não o for este não sentirá stress.

Para Gatchel e colaboradores (1989, cit in Ribeiro, 2005) o stress é um processo complexo através do qual o organismo responde aos acontecimentos diários suscetíveis de provocar mal-estar.

Algumas teorias ou perspetivas desenvolvidas, abordam o conceito de stress e tentam explicar as reações do indivíduo face ao mesmo. Uma vez que essas teorias e perspetivas se centram em vários aspetos do processo de stress, não se excluem mutuamente sendo até, de alguma forma, complementares.

Foi inicialmente desenvolvida a perspetiva biológicas ou fisiológica, por (Selye, 1956), baseada nas respostas fisiológicas do individuo. Esta perspetiva centra-se, no essencial, nas reações do organismo perante um estímulo adverso, pelo que o stress é visto como a mobilização dos sistemas fisiológicos de defesa que permitem que o corpo se proteja (ou reaja) face a uma agressão.

Segundo Selye (1956), após uma agressão física ou psíquica que ameaça o equilíbrio interno, o organismo desencadeia uma contrarreação que procura restabelecer o equilíbrio.

Esta reação não é específica, porque não depende da natureza do agente agressor, e é uma resposta geral do organismo a que denominou Síndrome Geral de Adaptação. Selye descreve aquela síndrome como composta por três fases que se sucedem: (1) a fase de alarme, na qual ocorre a ativação do sistema nervoso simpático e da medula suprarrenal correspondendo à ativação dos mecanismos de defesa. No momento seguinte organizam-se os meios de defesa ativa, o córtex suprarrenal aumenta de volume e apresenta uma elevada atividade.

A fase de resistência (2), que é acompanhada da ativação do córtex da suprarrenal, corresponde a um nível máximo de adaptação. Aqui, os sinais de alarme desaparecem e são muitas vezes substituídos por sinais contrários (por exemplo hemodiluição, hiperclorémia e anabolismo). E, finalmente, a fase de exaustão (3), que pode ocorrer se a agressão se mantiver por períodos prolongados, como semanas ou meses. O que acontece neste caso, é a reativação terminal do sistema nervoso vegetativo e da glândula suprarrenal, verificando-se o colapso dos recursos adaptativos Selye (1956).

Estes trabalhos desenvolvidos por Selye permitiram demonstrar que, uma agressão, mesmo que psicológica, não se limita unicamente à expressão emocional, tendo repercussões orgânico-fisiológicas.

Na literatura vários autores reportam-se a dois conceitos ligados ao stress, que permitem quantificar o stress positivo e negativo, referimo-nos ao *eustress* e *distress*: o primeiro refere-se a uma resposta dinamizadora, positiva, constituindo-se ela própria uma oportunidade de desenvolvimento pessoal que, de alguma forma, reforça ou fortalece mesmo a saúde e o segundo representa situações desgastantes, improdutivas como uma resposta negativa e com consequências potencialmente nefastas para a saúde do indivíduo (Serra, 1999).

Contudo este modelo de stress de Selye sofreu críticas, relacionam-se com o facto desse modelo não considerar os fatores psicológicos na avaliação da agressão e ainda pelo facto da resposta stressante não ter um caráter específico (Graziani & Swendsen, 2007).

Outros autores referem-se ao stress como uma característica ou um estímulo do ambiente, designadamente do ambiente de trabalho, que se apresenta com características nocivas. O stress é visto como uma característica mensurável funcionando como uma variável independente (Hespanhol, 2005). O termo stress refere-se a características objetivas de uma situação, produzindo uma reação denominada strain que, apesar de na maioria das vezes ser reversível poderá, ocasionalmente, tornar-se irreversível e produzir lesão.

De acordo com a linha de investigação de Holmes e Rahe (1967) insere-se nesta abordagem e tem estudado o efeito dos grandes acontecimentos de vida na saúde das pessoas. Estes grandes acontecimentos de vida, como por exemplo a morte do cônjuge, o despedimento ou o aparecimento de uma doença crónica, constituem estímulos de natureza psicossocial capazes de induzir um esforço de reajustamento a essas situações por parte do indivíduo.

Os aborrecimentos diários ("hassles", na língua inglesa) poderão também influenciar negativamente a saúde dos indivíduos (Serra, 1999). Serra considera ainda os acontecimentos desejados que não ocorrem (non events) e os traumas ocorridos na fase de desenvolvimento, que poderão vir a ter consequências negativas na vida adulta.

Os fatores indutores de stress ou as características objetivas da situação, têm sido classificadas de acordo com várias dimensões, tais como a duração (Elliot, Eisdorfer, 1982 cit in Segerstrom, Miller, 2004; Serra, 1999), a intensidade (Serra, 1999) e a evolução (Elliot, Eisdorfer, 1982 cit in Segerstrom, Miller, 2004).

Na literatura, o stress tem sido definido como um estímulo ou como uma resposta (Lazarus & Folkman, 1984). Os estímulos podem ser eventos relacionados com o ambiente como os desastres ambientais, doenças ou o despedimento do trabalho. Esta definição de stress assume que certas situações são relativamente stressantes mas não permite diferenças individuais na avaliação dos eventos. Por sua vez, as respostas têm sido mais amplamente abordadas nas ciências como a biologia e a medicina. Ambas as definições têm utilidade limitada, pois um estímulo é definido como stressante apenas em termos de resposta ao stress.

Essas duas perspetivas (stress como estímulo e stress como resposta) baseiam-se num conceito relativamente simples estímulo-resposta, em que o indivíduo, de um modo passivo, traduz as características do ambiente em respostas fisiológicas e psicológicas (Leite, 2009).

Deste modo, as teorias fisiológicas do stress, na sequência dos trabalhos de Selye, não ignoram os papéis psicológicos ou sociais, mas centram-se nos processos ou nos mecanismos biológicos do indivíduo face ao stress. Do mesmo modo, as teorias cognitivas do stress reconhecem a existência de fenómenos biológicos face ao stress mas centram-se essencialmente no papel dos pensamentos e das interpretações pessoais dos acontecimentos como principal determinante do seu caráter stressante (Graziani, & Swendsen, 2007).

Presentemente, a perspetiva mais aceite para a definição e estudo do stress refere-se àquele como um estado psicológico, *"...do qual é parte constituinte e reflete um processo de*

interação entre a pessoa e o seu ambiente, que também inclui o ambiente de trabalho" (Cox, Griffiths, Rial-González, 2000, p. 56).

Entretanto, aquela interação, que gera uma perceção mais ou menos stressante por parte do indivíduo, depende do sentimento de controlo ou de domínio das situações. Assim, as características da situação, as características pessoais e a avaliação cognitiva da transação stressante influenciam o tipo de emoções e a ativação dos eixos fisiológicos de resposta ao stress.

Lazarus (1988) propõe que o conceito de "stress" é apenas parte do processo de interação entre o indivíduo e o ambiente. O indivíduo responde às solicitações e expectativas internas ou externas com o potencial e recursos de que dispõe podendo surgir rotura quando as primeiras superam as segundas. Segundo Lazarus (1988), o "stress" manifesta-se quando a apreensão do ambiente pelo individuo é reconhecido como um fardo ou excedendo os seus recursos e ameaça o seu bem-estar. O Autor introduz um novo aspeto, o da perceção pessoal como determinante para o aparecimento do "stress". É esta perceção pessoal dos eventos que pode levar o indivíduo a considerar um acontecimento como não significante ou como "stressante". Tecnicamente falando chama-se "stress" não ao que nos agride, mas sim à forma como reagimos perante qualquer agressão. O indivíduo pode evitar o "stress" diminuindo a ameaça de uma situação ou aumentando os seus recursos. Se não puder mudar a situação pode alterar a perceção que tem dela, reformulando-a e eliminando assim a ameaça. O "stress" torna-se, não um fenómeno de ação/reação, mas sim uma interação do indivíduo com os eventos. O indivíduo avalia o acontecimento classificando-o em termos pessoais e em seguida escolhe a melhor estratégia de coping para com ele lidar. De facto, Speisman e colegas (cit in Odgen, 1999), demonstraram que não são os acontecimentos a causa de "stress" mas sim a interpretação ou avaliação que cada indivíduo faz deles.

É a perceção do evento como "stressante que pode fazer com que este seja um fardo para o indivíduo. Nesta perceção entram as dimensões cognitivas que o indivíduo identifica como ameaça.

O stress poderá afetar qualquer ser humano que se situe num dos extremos: levar uma vida pouco estimulante e monótona ou, contrariamente, reger-se por exigências demasiado desgastantes e repetitivas sem recursos pessoais e sociais (Serra, 2002). Nem sempre o stress é negativo ou indutor de desgaste, muitas vezes poderá constituir um estímulo que implica uma resposta adaptativa a determinados acontecimentos de vida. Neste caso, o

stress é considerado útil pois permite tomar decisões e resolver problemas (Serra, 2002). Para muitos o stress é indispensável à vida (Dudley, 1986, cit. in Leal, 1998).

O stress pode ser considerado desorganizador a partir do momento que se torne angustiante e destrutivo, com impacto na vida pessoal, social e profissional dos indivíduos.

De acordo com os modelos transacionais, o stress é um estado psicológico negativo envolvendo aspetos cognitivos implicados na avaliação e também aspetos emocionais, pelo que se verifica uma variabilidade na forma e na intensidade das reações entre os indivíduos. Porém, as diferenças individuais parecem ser mais pronunciadas na exposição aos pequenos acontecimentos do que na exposição a grandes acontecimentos (Serra, 1999).

A avaliação é pois central nas teorias transacionais, que consiste no processo que atribui significado às relações entre a pessoa e o ambiente, existindo um componente primário e um componente secundário Lazaruz & Folkman (1984). A avaliação primária relaciona-se com a monitorização continua da relação da pessoa com o seu ambiente (em termos de exigências, constrangimentos, capacidades, competências e suporte social), focando-se na existência de um problema, cujo reconhecimento é habitualmente acompanhado por emoções desagradáveis e desconforto generalizado. A avaliação secundária envolve uma análise mais detalhada e gera possíveis estratégias para lidar com o problema (processo de coping).

Para Serra (2002), a forma como o indivíduo lida com as situações de stress depende dos recursos sociais e pessoais. O suporte social tem sido uma das questões mais importantes na compreensão do stress, estando comprovado que este fator está associado à atenuação dos seus efeitos (Rodrigues & Cohen, 1998, cit in Serra, 2002). A rede de suporte social, que inclui o apoio de amigos, familiares ou vizinhos é manifestamente importante na saúde mental e física de um indivíduo sendo necessário distingui-la da simples presença de pessoas, conforme referido por Kiecolt-Glaser e Glaser (1991, cit in Serra, 2002), pois esta não garante o acesso a apoio social e muitas vezes certos tipos de relacionamento poderão ser desgastantes.

A perceção pessoal do stress é pela primeira vez tornada relevante, bem como a capacidade que o individuo tem de o contornar podendo diminuir a ameaça de uma determinada situação ou aumentando os recursos. O stress é assim concebido de acordo com o modelo transacional, que o considera como um processo dinâmico na relação entre a pessoa e o ambiente (Lazarus & Folkman, 1984).

Por outro lado, Strelau (1988, cit in Ribeiro, 2005) salienta que diferentes indivíduos submetidos às mesmas fontes de stress têm diferentes perceções das mesmas e que o mesmo

indivíduo pode perceber uma mesma fonte de stress de forma diferente em momentos distintos. Para o autor, essas diferenças podem estar relacionadas com uma serie de aspetos, entre os quais a história individual, o sistema cognitivo, a experiencia com situações indutoras de stress, a motivação, os valores e estado físico e psicológico.

O stress é, portanto, um processo psicofisico, frequentemente sentido como um estado emocional negativo, que resulta duma avaliação de determinados fatores/condições psicológicas como ameaçadoras e também da perceção de estratégias de coping insuficientes para lidar com as mesmas.

Os stressores (da linguagem anglo-saxónica), ou circunstancias indutoras de stress, serão pois os acontecimentos/condições que geram ameaça, dano ou mudança e que, sendo avaliados pelo individuo de acordo com diversos fatores contextuais, podem surgir como ameaçadores ou geradores de mudança induzindo, nessas circunstancias, respostas fisio(pato)lógicas.

Considera-se a experiência de stress como sendo única para cada indivíduo. Porque cada uma tem a sua forma idiossincrática de se relacionar com o mundo. Os vários tipos de acontecimentos estabelecem respostas divergentes no ser humano (Ramos, 2001).

A vulnerabilidade segundo Serra (2000), deve ser percebida na relação específica estabelecida entre o indivíduo e determinada circunstância, sendo o indivíduo componente subjetiva, e a situação o componente objetivo. Tendo em conta que o stress depende da perceção que cada indivíduo faz da circunstancia a que está sujeito, torna-se relevante determinar qual o grau de vulnerabilidade ao stress que cada indivíduo apresenta.

Desta forma, Serra (2000, p. 261), afirma que: *"...se um individuo se sente ou não em stress é ditado pelo grau de vulnerabilidade ou de autoconfiança que a pessoa desenvolve em relação a determinada circunstancia considerada importante para si e que lhe cria exigências especificas"*. Para o autor, a reação que o indivíduo tem perante acontecimentos perturbadores provém muito mais das predisposições pessoais, dos recursos psicológicos que o indivíduo possui ou a que tem acesso, e ainda do significado que ele próprio dá ao acontecimento, e não tanto ao acontecimento em si. Se o indivíduo desenvolve a perceção de não ter controlo sobre uma determinada situação, acaba por sentir-se vulnerável em relação a essa circunstância.

Brown (1993, cit in Serra, 2002) defende que é necessário diferenciar os acontecimentos de vida dos fatores de vulnerabilidade. De facto, pode dizer-se que existe continuamente uma interação entre o acontecimento de vida e o fator de vulnerabilidade,

sendo a vulnerabilidade representativa de um risco aumentado em reagir-se de um modo negativo perante um acontecimento de vida. Neste sentido, torna-se impreterível definir o que se entende por um indivíduo vulnerável.

Para Beck e Emery (1985, cit in Serra, 2000) um indivíduo vulnerável, é aquele que tem a perceção de estar submetido a perigos de caráter interno ou externo sobre os quais não tem controlo considerado suficiente para lhe dar um sentido de segurança. Pode dizer-se que quando um indivíduo se sente vulnerável alimenta a expectativa de não conseguir ultrapassar as dificuldades que se lhe apresentam. Esta expectativa leva a que o indivíduo fique inibido, a nível interno, do discurso e da recordação de memórias armazenadas; a nível externo, impede o uso de aptidões existentes (Beck & Emery 1985, cit in Serra, 2000). O ser humano sente-se numa situação em que não sabe o que há de fazer ou dizer.

3.2. Fatores indutores de stress

As circunstâncias indutoras de stress podem ter caráter físico, psicológico ou social (Serra, 2002). As primeiras podem referir-se a situações em que o indivíduo está exposto a temperaturas extremas, as segundas poderão relacionar-se com conflitos interpessoais e as terceiras reportar-se-ão a situações de dificuldades sociais, entre as quais o desemprego ou necessidades económicas. A dimensão psicológica pode ser comum às restantes.

Lazarus e Folkman (1984) qualificam as situações indutoras de stress em três categorias distintas: ameaça, dano e desafio. A ameaça refere-se à antecipação de algo desagradável que ainda não ocorreu mas que pode vir a ocorrer, o dano diz respeito a algo que já ocorreu, enquanto que o desafio corresponde a determinadas circunstâncias em relação às quais os indivíduos sentem que os obstáculos podem ser superados, sendo que em alguns casos a perceção do sucesso poderá ser distorcida.

Sendo o stress resultado de um processo interativo entre o indivíduo e o meio (Leal, 1998), a maioria dos peritos é unânime no reconhecimento das relações interpessoais como a principal causa de stress (Cunha, 2004).

Por outro lado importa salientar que os fatores indutores de stress são subjetivos, no sentido em que o significado de determinado fator é distinto e varia de pessoa para pessoa.

Holmes e Rahe (1967, cit in Leal, 1998) introduziram o conceito de "life event" para se referirem aos acontecimentos de vida como forma de stress, sendo que estes ao requererem adaptações físicas e psicológicas num curto período de tempo, tornam o indivíduo mais

vulnerável à doença. Nas suas pesquisas, os autores verificaram que os indivíduos com um valor de mudança mais elevado tinham maior probabilidade de adoecer e que algumas doenças ocorriam quando os indivíduos tinham de se adaptar a muitas mudanças num curto período de tempo.

Os acontecimentos de vida traumáticos representam uma grande fatia dos estudos sobre stress, cujas amostras são constituídas sobretudo por pessoas que estiveram num conflito armado, vítimas de maus-tratos ou que passaram pela morte de alguém significativo, sendo também frequente a referência a variáveis como a perda do emprego, doenças ou acidentes graves.

Determinada situação que coloca a vida do indivíduo em risco pode conduzir ao stress pós-traumático. Este tipo de stress é caracterizado por alterações comportamentais, instabilidade emocional e social, disfunções ao nível intelectual e mnemónico e alguma dificuldade em controlar emoções (Quick et al., 1992).

Para se referir aos pequenos acontecimentos de vida, com menor importância que os acontecimentos de vida traumáticos mas suscetíveis de gerar stress quando experimentados cumulativamente, alguns autores empregam a designação *micro indutores* de stress. Serra (2002) refere que os micro indutores de stress podem surgir nas mais diversas áreas e, ao contrário dos mais significativos, são superficiais, dependentes da personalidade do indivíduo, tendo fracas repercussões sociais. Ao nível psicológico, a adequação das estratégias de coping, enquanto mecanismo que permite uma melhor resolução das dificuldades sentidas, é fundamental para minimizar o impacto das situações que produzem pequenos descontentamentos na vida quotidiana. Por outro lado, os designados *macro indutores* estão relacionados com as condições sociais e económicas do sistema, que afetam os indivíduos da sociedade na globalidade (Serra, 2002). Devido ao seu grau de importância e tendo em conta que podem afetar os indivíduos durante um largo período de tempo, assemelham-se aos acontecimentos significativos da vida e às situações crónicas indutoras de stress.

Wheaton (1994, cit in Serra, 2002) alude a situações crónicas indutoras de stress quando se refere a situações que por serem regulares e não terem uma resolução fácil e imediata traduzem um mal-estar contínuo.

De acordo com Ramos (1999, cit in Vara, 2007) o trabalho é a principal fonte de stress nas pessoas, o que poderá ter justificação no facto deste ser um contexto em que estas passam grande parte do seu tempo, desde que nele existam ameaças ao bom desempenho pessoal e profissional.

Ao nível do comportamento organizacional McGrath (s/d, cit in Fonseca, 1999) refere que o stress resulta da interação entre os sistemas físico, tecnológico, social e pessoal.

3.3. Efeitos do stress

O stress está sempre relacionado com a importância de uma determinada circunstância para o indivíduo, o qual desenvolve a perceção de não ter controlo sobre as exigências que esta circunstância lhe cria (Serra, 2002), desenvolvendo manifestações com sintomatologia clínica mais ou menos graves.

De acordo com Plaut e Friedman (1984) e Vellucci (1997), citados por Serra (2002), o perfil de respostas ao stress depende de diversos fatores entre os quais do tipo, gravidade e duração do stress, da constituição genética do indivíduo, de experiências prévias, da existência (ou não) de apoio social e da forma como o indivíduo lida com os acontecimentos de vida. Perante uma situação indutora de stress todo o organismo reage, dando-se uma série de alterações biológicas, que serão tanto mais graves ou prolongadas quanto maior for a duração e a vivência de stress. Não nos querendo alongar na descrição do processo de resposta biológica, que se afigura de merecida complexidade não compatível com os objetivos deste trabalho, importa todavia realçar que o stress traz consequências nefastas ao organismo, em particular ao nível do aparelho cardiovascular, gastrointestinal, respiratório e no sistema imunitário. Desta forma, as dores no peito, as dores abdominais, o batimento cardíaco acelerado, as dores de cabeça e a fadiga são sintomas que podem comprometer seriamente a saúde física.

Sarason e colaboradores (1982, cit in Ribeiro, 2005) referem que a investigação tem associado o stress ao aparecimento de complicações de saúde graves como morte cardíaca súbita, enfarte do miocárdio, complicações da gravidez e do nascimento, doenças crónicas, tuberculose, esclerose múltipla e diabetes. Esta constatação proveniente de inúmeros estudos científicos é demonstrativa, por si só, dos efeitos nefastos do stress no ser humano.

Em grande parte das situações os indivíduos em stress manifestam também reações que afetam a saúde mental, colocando em risco o bem-estar pessoal e social. Entre estas reações as que mais se evidenciam num primeiro patamar são o nervosismo e a tensão, sendo que o estado constante de apreensão pode gerar alguma distorção dos acontecimentos e conduzir a interpretações incorretas (Serra, 2002).

A própria atividade intelectual fica muitas vezes comprometida (Serra, 2002), e em última instância o stress pode conduzir a perturbações mentais significativas, como estados de ansiedade, de depressão e risco de suicídio.

Quer do ponto de vista teórico quer no campo da saúde mental, a ansiedade e a depressão têm-se constituído ao longo dos tempos como dimensões afetivas negativas estando ligadas entre si (Ribeiro et al., 2004) e com correlações significativas com o stress.

A ansiedade é uma das mais graves manifestações psicológicas associadas ao stress. Porém, convêm ressalvar que se tratam de dois conceitos distintos. O DSM IV (American Psychiatric Association, 2000) descreve que a principal característica da perturbação da ansiedade é a preocupação exagerada com um conjunto de acontecimentos ou atividades que o sujeito tem dificuldade em controlar. Geralmente essa ansiedade é acompanhada por outros sintomas como a agitação, fadiga, dificuldades de concentração, irritabilidade, tensão muscular e perturbação do sono.

Já na depressão o indivíduo sente uma tristeza profunda e a autoestima encontra-se desvalorizada, o que acarreta consequências negativas ao nível do relacionamento interpessoal, uma vez que a forma de agir e de se relacionar é alterada. Apesar da tristeza constituir o afeto nuclear da depressão, outros estados emocionais como a irritabilidade e mesmo a hostilidade podem surgir, daí a sua relação com a ansiedade e o stress.

Ao vivenciar o stress, a tolerância à frustração é cada vez menor e as tomadas de decisão tornam-se cada vez mais difíceis. Está também comprovado que o stress tem uma relação direta com dias de baixa (Sarason et al., 1982, cit in Ribeiro, 2005). Ao nível cognitivo determinadas competências como a memória e a atenção poderão estar condicionadas, o que se traduz em erros, distrações e na tomada de decisões precipitadas e impulsivas no trabalho ou noutros contextos.

Segundo Leal (1998), o custo social do stress é muito elevado e difícil de contabilizar. Trata-se de um problema que muitas vezes leva os indivíduos a recorrerem a substâncias apaziguadoras dos seus efeitos, como os analgésicos, os tranquilizantes, tabaco, bebidas alcoólicas e outras drogas, suscetíveis de agravar ainda mais o seu estado de saúde.

De acordo com Lazarus (1999, cit in Serra, 2002) as reações ao stress não têm a ver somente com as situações que o induzem mas também com os traços de personalidade. É por este motivo que uma mesma situação passível de gerar stress produz respostas tão distintas em diferentes pessoas.

Durante o stress e de acordo com Lazarus (1999, cit in Serra, 2002), quinze tipos de emoções podem ocorrer, são estas a cólera, a inveja, o ciúme, a ansiedade, o medo, a culpabilidade, a vergonha, o alívio, a esperança, a tristeza, a felicidade, o orgulho, o amor, a gratidão e a compaixão. A identificação e avaliação destas emoções desempenham um papel significativo pois permite perceber como é que os indivíduos estão a avaliar as circunstâncias e prever o comportamento que irão ter.

As repercussões do stress são muito significativas no mundo do trabalho, refletindo-se, numa primeira fase, no comportamento e motivações dos indivíduos e posteriormente afetando a própria produtividade e organização do serviço. Serra (2002) refere que indiretamente o stress incide ainda na insatisfação profissional, no baixo cumprimento dos objetivos, nos atrasos de produção, no absentismo, nos acidentes e nas reformas antecipadas.

Magalhães (1999) refere que os sintomas mais frequentes em trabalhadores que frequentaram sessões de gestão de stress são a insónia, dores de cabeça, no pescoço, costas e ombros, palpitações, fadiga, irritabilidade, baixa concentração e autoestima e ansiedade. Pela importância da temática do stress no meio profissional, neste trabalho iremos dedicar-lhe um destaque mais personalizado no subcapítulo seguinte.

4.Burnout

4.1. Definição do conceito

Freudenberg (1974) introduz o conceito de burnout que define como um estado de fadiga ou de frustração surgida pela devoção por uma causa, por uma forma de vida ou por uma relação que fracassou no que respeita à recompensa esperada. Já Pines & Aronson (cit in Serra, 1999) entendem o burnout como um estado de exaustão física, emocional e mental causado pelo envolvimento, por longo tempo, em situações emocionalmente desgastantes. Pines (cit in Serra, 1999) afirma que embora que qualquer pessoa possa sentir os efeitos de "stress", apenas os indivíduos que entram nas suas carreiras com ideais elevados, grande investimento pessoal e motivação podem experimentar o burnout caso vejam defraudadas as suas expectativas. O burnout surgirá como uma experiencia pessoal num contexto de complexas relações sociais envolvendo as conceções pessoais e dos outros no trabalho, numa conceção que envolve três ideias nucleares – exaustão, cinismo e ineficácia (Leiter & Maslach, 2000).

O burnout surgirá sempre que o trabalho do individuo não é valorizado ou quando o ambiente de trabalho é hostil, conduzindo a um sentimento de fracasso. A pessoa sobreviverá a ambientes de grande exigência e "stress" sempre que percecione o seu trabalho como útil e apreciado (Serra, 1999).

Pines detetou três tipos de manifestações presentes no sindroma de burnout: manifestações de ordem física, marcadas por esgotamento, estado de fadiga crónico, cefaleias, alterações do sono e do peso, distúrbios gastrointestinais, dores musculares, agravamento do sindroma pré-mestrual ou de doenças crónicas já existentes. Estas manifestações podem levar o indivíduo ao consumo de café, tabaco, bebidas alcoólicas, tranquilizantes ou drogas alucinogénicas como forma de combater o seu estado; manifestações de ordem emocional, marcas pela sensação de fracasso, desilusão e perdendo o sentido ou significado do seu trabalho levando ao desenvolvimento de sentimentos depressivos e manifestações de mudanças de atitudes em que o individuo apresenta atitudes negativas e cinismo em relação ao serviço, a outros funcionários e à própria Instituição.

A conjugação destas atitudes pode conduzir a novos conflitos criados pelo indivíduo, levando-o a sentir-se cada vez mais sozinho no local de trabalho, a passar o menor tempo possível nesse local, a faltar, a executar de forma menos atenta e perfeita as suas funções, predispondo-o para a ocorrência de acidentes de trabalho. Maslach (1991) afirma que o burnout é um sindroma que afeta os indivíduos que efetuam trabalho com outros levando à exaustão emocional e ao cinismo. Segundo a autora o mecanismo pelo qual este sindroma se manifesta encontra-se ligado ao grande trabalho de interação com o cliente, centrado sobre este e sobre os seus problemas (psicológicos, físicos ou sociais) toda a ação. O cliente transporta consigo, associado aos seus problemas, toda uma carga emocional que expressa frequentemente através da raiva, embaraço, medo ou desespero. As soluções para os problemas do cliente são sempre evidentes ou facilmente alcançáveis trazendo ambiguidade ou frustração à situação. Para o profissional que continuamente trabalha com estas situações de frustração, o "stress" crónico pode drená-lo emocionalmente e conduzi-lo ao burnout.

O burnout é um sindroma de exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização pessoal. As características do burnout, segundo Maslach (1991), agrupam-se de três formas: exaustão emocional – à medida que as reservas emocionais desaparecem, os trabalhadores sentem que já não são capazes de se dar a um nível psicológico aparecendo ou aumentando os sentimentos de exaustão emocional; despersonalização – entende-se como o conjunto de atitudes e sentimentos negativos e cínicos para com o outro e reduzida realização

pessoal – a tendência para a negativa autoavaliação dos trabalhadores no que respeita ao seu trabalho com terceiros pode leva-los a sentimentos de desagrado e insatisfação para com o seu rendimento profissional.

Maslach e Jackson (1996) demostraram que o burnout é potencialmente grave para os trabalhadores, seus clientes e para as instituições onde trabalham. Os seus trabalhos de investigação realizados entre profissionais de saúde, serviços sociais, saúde mental, justiça e educação mostraram que o burnout pode conduzir a uma deterioração da qualidade de serviços, ser um fator determinante no turnover profissional, absentismo ou baixo moral.

O conceito de burnout surgiu na década de 70 com Freudenberg e desde essa altura tem sido matéria de estudo devido ao seu reconhecimento como um importante problema individual e social (Maslach & Schaufeli, 1993, cit in Passos & Antunes, 2003). Este termo surgiu num diálogo entre Maslach e um procurador judicial ao se referirem às estratégias utilizadas pelos trabalhadores para lidarem com a parte emocional inerente à atividade profissional (Melo et al., 1999) mas defini-lo tem sido uma tarefa complexa pois não existe consenso acerca da sua classificação enquanto estado ou processo (Passos e Antunes, 2003). Por outro lado, as investigações realizadas até agora procuraram clarificar este conceito, distinguindo-o de stress, depressão ou insatisfação com o trabalho (Melo et al., 1999). Por vezes esta distinção torna-se difícil, no entanto o burnout reveste-se de particularidades específicas cuja característica fulcral centra-se na exaustão física, emocional ou intelectual no contexto profissional.

Atualmente considera-se que o termo burnout é mais adequado para designar a resposta ao stress laboral, uma vez que este refere-se a uma síndrome com características associadas ao esgotamento e à exaustão em resposta ao stress profissional (Silveira et al., 2005). Assim, a noção de burnout está relacionada com um estado extremo de esgotamento de recursos, resultante de uma exposição crónica ao stress laboral, trazendo como consequências dificuldades no campo da saúde mental bem como no desempenho e na satisfação profissional (Kohan & Mazmanian, 2003; Silva, 2000; Barbett et al., 1999; Hawkins, 2001).

Para Silva (2000) o burnout é uma experiência subjetiva interna que agrega atitudes e sentimentos, implicando alterações, problemas e disfunções psicológicas e fisiológicas com consequências nocivas para o indivíduo e para a organização. Trata-se de um reflexo da exposição contínua e exaustiva à tensão emocional, bastante frequente nas profissões que exigem o contacto com outras pessoas, particularmente quando estas têm problemas (Correia, 1999).

Sendo um processo lento e gradual que conduz ao desgaste psicológico, o burnout surge quando o trabalho do indivíduo não é reconhecido ou quando o ambiente de trabalho é demasiado hostil. Maslach e Jackson (1981) referem que o burnout está associado à não identificação com o trabalho e à existência de experiências de trabalho pouco significativas para o indivíduo.

Trata-se de um processo contínuo de desilusão onde há perda de energia, de idealismos e de entusiasmo (Leiter & Maslach, 1998 e Schaufeli et al., 1993, cit in Burke & Mikkelsen, 2006).

Enquanto resultado da exposição prolongada ao stress profissional e referente a um estado de disfuncionamento crónico, o burnout atinge apenas indivíduos motivados e envolvidos no seu trabalho, cujas expectativas e objetivos são demasiado elevados (Brill, 1994 e Pines, 1993, citados por Passos & Antunes, 2003). No decurso deste processo todos os esforços cognitivos e comportamentais utilizados pelos indivíduos para lidar com as exigências específicas – estratégias de coping – começam a falhar.

Maslach e Jackson (1997) classificam três aspetos fundamentais no síndrome de burnout: a exaustão emocional (dimensão referente ao sentimento de desgaste e esgotamento dos recursos emocionais), a despersonalização (conceções e atitudes do indivíduo face aos outros marcadamente negativas e desinteressadas das necessidades dos mesmos) e a perda de realização pessoal (conceções e atitudes do indivíduo face a si mesmo que conduzem à diminuição de sentimentos de competência e eficácia profissional).

Ao nível da exaustão emocional Maslach e Leiter (1997) referem que esta é a primeira reação às exigências do emprego ou a grandes mudanças. Envolvendo sentimentos de desamparo e de desespero, de intolerância ou irritação, o sentimento de inutilidade poderá aumentar e a satisfação profissional diminuir.

Na despersonalização são comuns sentimentos e atitudes que traduzem alguma irritabilidade, impaciência, agressividade, intolerância e desespero. Trata-se de uma forma de estar extrema, em que os profissionais se mostram insensíveis ou indiferentes ao relacionamento ou aos cuidados que devem prestar aos outros.

O sentimento de falta de realização pessoal deriva de um arrastar de situações em que o indivíduo perde o sentimento de competência e de idoneidade profissional, acompanhado de desmotivação e diminuição de expectativas de eficácia face ao trabalho.

De acordo com Maslach e Jackson (1981), o estado inicial do burnout é caracterizado pelos sentimentos de exaustão emocional e só posteriormente se desenvolvem atitudes e

sentimentos negativos face ao cliente. Numa terceira fase existe a tendência para os indivíduos se autoavaliarem negativamente. Edelwich e Brodsky (s/d, cit in Leal, 1998) descrevem o desenvolvimento do burnout em quatro fases: na primeira fase, caracterizada pela concentração de energia, o entusiasmo e aspirações elevadas, seguindo-se uma fase de estagnação na qual o entusiasmo vai decrescendo e a fadiga vai aumentando. Posteriormente ocorre uma fase de frustração onde predominam os pensamentos acerca do significado do trabalho e a sua eficácia, acompanhada de alterações no comportamento e perturbações somáticas. Por fim, o indivíduo encontra-se numa fase apática em que já não consegue desempenhar as suas funções de forma eficaz e as alterações psicológicas começam a surgir.

Ao contrário do que acontece com o stress e com algumas perturbações mentais, alguns autores consideram que o burnout é pouco estigmatizante uma vez que as problemáticas vigentes são provenientes do contexto socioprofissional, pelo que o indivíduo assume um papel menos responsabilizador na proveniência e manutenção do burnout (Shirom, 1989 e Cox et al., 1993, citados por Passos & Antunes, 2003).

Num estudo realizado em 1981 por Maslach e Jackson com 1025 participantes, os quais pertencentes a diferentes classes profissionais (advogados, médicos, técnicos de serviço social, polícias, enfermeiros, professores, entre outras) constatou-se que relativamente ao sexo as mulheres apresentavam um valor de exaustão emocional superior ao dos homens (em frequência e intensidade) enquanto que os homens apresentavam valores mais elevados de despersonalização e de realização pessoal (Leal, 1998). Relativamente à idade verificou-se que os mais novos apresentavam valores mais elevados de despersonalização, já em relação ao estado civil os casados apresentaram maior exaustão emocional enquanto que os solteiros e divorciados apresentaram valores mais elevados de despersonalização mas também de realização pessoal. Ainda neste estudo verificou-se que os indivíduos com mais habilitações literárias possuíam maior exaustão emocional e maior realização pessoal.

4.2. Causas do Burnout

Os motivos que conduzem ao burnout são muito semelhantes aos que conduzem ao stress profissional, sendo necessário considerá-los de acordo com os fatores intrínsecos à própria profissão, com a natureza e desenvolvimento da atividade profissional, com a estrutura e aspetos organizacionais e com as próprias relações no trabalho.

A literatura revela que não existe consenso quanto aos fatores que causam o burnout e embora ainda não tenha sido desenvolvida uma explicação exata para o burnout, o contexto organizacional tem sido identificado como um dos fatores mais relevantes (Burke & Mikkelsen, 2006).

Os fatores organizacionais incluem características como a estrutura da organização, a supervisão, a autonomia, o clima organizacional, as relações interpessoais, as expectativas profissionais, a ambiguidade e conflito de funções e a sobrecarga de funções.

A estrutura da organização refere-se ao tamanho da organização, à quantidade de níveis hierárquicos e aos seus aspetos formais. Seltzer e Numerof (1988) consideram a não existência de uma estrutura claramente definida na organização como um fator possível de criar ambiguidade e, desta forma, favorecer a manifestação de burnout. Os mesmos autores referem que em contrapartida, a existência de uma estrutura excessivamente rígida poderá determinar uma reduzida autonomia dos profissionais, concluindo-se assim que níveis de estrutura demasiado rígidos ou demasiado fracos estejam associados a elevados níveis de burnout. A autonomia pode ser vista como a capacidade dos trabalhadores controlarem vários aspetos relacionados com o seu trabalho.

Por outro lado, a supervisão compreende a relação entre a chefia e os subordinados, sendo que o supervisor pode ter um papel significativo na gestão do burnout. Para Harvey e Raider (1984) o estilo de supervisão determina o clima organizacional, pois se o supervisor apresentar níveis elevados de burnout este poderá induzir um clima disfuncional na organização, traduzindo-se na falta de motivação, reduzida satisfação e consequente diminuição da performance dos trabalhadores, produzindo-se, assim, uma reação em cadeia que se vai estender a todos os subordinados, fazendo com que os elevados níveis de burnout no supervisor sejam a causa de elevados níveis de burnout na instituição.

Alguns autores defendem que o excesso de trabalho e as pressões de tempo parecem ser as principais causas de burnout (Burke & Mikkelsen, 2006). Outros estudos encontram associações significativas entre o burnout e as características organizacionais, bem como com os fatores individuais como o sexo, idade e tempo de serviço (Correia, 1999).

Garcia (1990) refere que a ausência de uma estrutura clara ou demasiado rígida na organização; a relação entre o supervisor e os subordinados; o clima organizacional (perceção que o profissional tem do mesmo); o ambiente de trabalho e as características do local de trabalho; as relações interpessoais, (a quantidade e o grau de relação com os destinatários do serviço influencia o nível de burnout dos profissionais); as expectativas profissionais, (na

medida em que as expectativas de êxito não são reais e objetivas colaborando para o fracasso e desequilíbrio emocional); a ambiguidade e conflito de funções em que não há informação sobre os papéis profissionais; as exigências do posto de trabalho e finalmente os fatores demográficos, como a idade, experiência profissional, estado civil e sexo.

Maslach e Leiter (1997) identificaram seis fontes de burnout responsáveis pela diminuição do envolvimento na profissão: a falta de controlo, o salário baixo, desigualdade de tratamento ou injustiça, fadiga, rutura das relações interpessoais, conflito de valores e excesso de trabalho, em particular aquele que seja mais intenso, mais complexo, e que exija mais tempo ou que crie exaustão emocional.

Maslach e colaboradores (2001) referem que o burnout deriva de uma experiência individual específica do contexto do trabalho. Para os autores subsistem fatores situacionais tais como as características do trabalho, das ocupações e das organizações e fatores individuais como as características demográficas (idade, sexo, estado civil), de personalidade e as atitudes para com o trabalho. No que concerne às características laborais, a sua sobrecarga e a pressão com o tempo têm uma ligação forte e consistente com o burnout, em particular no que se refere à ambiguidade e conflito de tarefas.

Alguns estudos indicam que os indivíduos mais jovens apresentam níveis mais elevados nas dimensões de burnout ao contrário dos indivíduos com mais tempo de serviço que apresentam níveis mais baixos de exaustão e despersonalização (Anderson & Iwanicki, 1984 e Cordes & Dougherty, 1993, cit in Queirós, 2005).

Em relação ao sexo, não há consenso, pois os diversos estudos não são coerentes. Maslach e Jackson (1981). Nos testes de validação do Maslach Burnout Inventory (M.B.I.) refere as diferenças entre sexos aquando da apreciação das subescalas, sendo as mulheres a apresentar níveis mais elevados na exaustão emocional, enquanto estes apresentavam níveis mais elevados na realização pessoal e na despersonalização.

Quanto ao estado civil, tanto Maslach et al. (1985) como Garcia (1990), afirmam que os sujeitos casados demonstram níveis mais baixos de burnout.

A característica de personalidade é um dos fatores preditores do burnout. Serra (2002) refere a Personalidade tipo A como mais propensa ao stress, sendo esta característica nos indivíduos muito ativos, impacientes, altamente competitivos, ousados, incapazes de descansar e que colocam objetivos demasiado irrealistas. Este facto é comprovado num estudo de Maslach et al. (2001) no qual a dimensão "exaustão emocional" aparece relacionada ao comportamento da personalidade tipo A.

No que concerne às atitudes perante o trabalho, Maslach et al. (2001) referem que as elevadas expectativas no trabalho estão relacionadas com a exaustão emocional e eventualmente com a despersonalização quando o esforço não produz o resultado esperado.

Maslach e Jackson (1984, cit in Vara, 2007) referem que o constante contacto com indivíduos que sofrem de graves problemas, muitas vezes em situações familiares e sociais complicadas, são alguns dos fatores propensos ao síndrome de exaustão emocional, pela exigência e desgaste que envolvem.

As expectativas profissionais são consideradas determinantes para o equilíbrio emocional pois quando as expectativas de êxito são pouco objetivas ou mesmo irreais, o risco de fracasso é mais elevado e consequentemente os níveis de burnout.

De acordo com Garcia (1990) a impossibilidade de realização das expectativas ocorre quando as técnicas e os recursos existentes não se afiguram suficientes para resolver todo o tipo de problemas ou quando os conhecimentos são suficientes mas não se aplicam devido à falta de cooperação.

A ambiguidade e conflito de funções são resultado de contrassensos e incompatibilidades das expectativas apresentadas ou com exigências de serviço inconsistentes (Huebner, 1993). Para Vara (2007) este é um fator a considerar pois, em qualquer instituição, a interdependência de papéis regula as interações, tornando-as mais eficazes e previsíveis. Segunda a autora, os papéis afiguram-se como referência facilitando as relações interpessoais e limitando a ambiguidade e os conflitos, correspondendo a ambiguidade de papéis à falta de informações claras e consistentes acerca das tarefas a desempenhar, dos objetivos a atingir, da forma de execução do trabalho, dos direitos e obrigações, das responsabilidades ou dos procedimentos que possibilitam verificar se o trabalho foi bem executado.

Para a autora a ambiguidade de papéis depende também do estilo de liderança, pois se o superior hierárquico, para manter o seu domínio, ocultar informação, os trabalhadores não irão saber quais os objetivos ou que prioridades devem ser favorecidas, tornando-se ambíguo o seu papel. Este conflito provém de comportamentos e metas contraditórias quando o trabalho se opõe aos valores do indivíduo. Garcia (1990) refere que, por vezes, a informação facultada aos profissionais acerca das suas funções é insuficiente e que existem divergências entre as exigências da função e os valores pessoais do indivíduo, o que resulta em estados de tensão e de ansiedade.

A sobrecarga de funções refere-se a situações em que os profissionais trabalham acima do limite em termos de responsabilidade (Huebner, 1993). Segundo Maslach e

colaboradores (2001) as exigências quantitativas e qualitativas do trabalho têm sido avaliadas por diversos investigadores, sendo que a exaustão emocional aparece fortemente relacionada com a sobrecarga no trabalho e com a pressão do tempo.

Um horário de trabalho alargado produz efeitos negativos na saúde (Truchot, 2004, cit in Vara, 2007). No entanto devemos ter em conta que a relação extensão do horário e saúde varia de acordo com a função e com o grupo profissional, pois um horário longo não produz o mesmo efeito num trabalho árduo ou num outro mais atrativo e interessante (Vara, 2007). Desta forma a autora considera que não se pode falar em amplitude de horário isoladamente mas associado ao ritmo, conteúdo ou interesse do trabalho, não se podendo afirmar que esta variável reflita plenamente a sobrecarga de trabalho.

O trabalho por turnos é uma realidade na sociedade contemporânea com a qual temos de lidar de forma consciente (Vara, 2007). De acordo com Monk e Folkard (1983) tem de haver equilíbrio entre o sono, a vida social e familiar e os ritmos circadianos, para que se possa combater com sucesso as dificuldades do trabalho por turnos.

4.3. Personalidade, vulnerabilidade ao stress e burnout nos elementos policiais

O trabalho é considerado como um dos principais valores da sociedade. Ele exerce um papel fundamental na vida dos indivíduos, em muitos dos casos contribui para a saúde dos mesmos (Leite, 2009). Segundo Serra, o trabalho influencia a autoestima e a identidade do indivíduo. Estabelece também uma fonte de rendimento que confere estatuto social e aumenta os contactos sociais. Pode ser ainda uma fonte de motivação, de realização pessoal e de crescimento psicológico (Serra, 1999).

O ambiente de trabalho e a atividade profissional associa-se, muitas vezes, a experiências de stress podendo ser de curta ou longa duração. Para Ross e Atmaier o stress no trabalho resulta *"da interação das condições de trabalho com as características do indivíduo, de tal modo que as exigências que lhe são criadas ultrapassam a sua capacidade de lidar com as mesmas"*. (Ross & Altmaier, 1994, pp.12).

A experiencia de stress no trabalho relaciona-se com a perceção por parte dos trabalhadores de que as exigências excedem os recursos (ou aptidões) do indivíduo, o indivíduo manifesta a nível fisiológico, psicológico e social. De qualquer forma, o que é solicitado ao indivíduo, tem que ser por ele valorizado e considerado importante.

Outro conceito ainda mais complexo que o stress relacionado com o trabalho, mas que se relaciona com este, é o conceito de burnout. Para além da componente individual, verifica-se comportamentos e atitudes negativas no trabalho, nomeadamente a despersonalização. A despersonalização é considerada uma dimensão típica da síndrome de burnout e um elemento que permite distingui-lo do distress (Frasquilho, 2005), tratando-se de uma dimensão interpessoal e não individual.

A despersonalização desenvolve-se em resposta à exaustão emocional continuada, no sentido da proteção do próprio, mas com uma perceção desumanizada e impessoal dos doentes. É, contudo, uma estratégia de coping disfuncional, pois contribui para o agravamento e para a cronicidade do burnout com disfunção crónica (Maslach & Leiter, 2000).

O burnout é, desse modo, uma experiência individual de stress abrangido num contexto de relações sociais complexas, despersonalização e falta de realização pessoal, que ocorre predominantemente em indivíduos que trabalham com pessoas. Pode então emergir em presença da exposição prolongada a circunstancias indutoras de stress de natureza profissional (elevadas exigências) e parece ter origem na presença de esforços muito elevados e desproporcionados e na insatisfação.

A distinção entre stress e burnout é a estrutura interpessoal, no burnout para além do desgaste de energia, apresenta comportamentos e atitudes negativas no trabalho. Enquanto a exaustão emocional se assemelha ao stress relacionado com o trabalho, correspondendo a uma experiencia subjetiva de distress crónico de origem profissional, o burnout inclui ainda duas outras dimensões, relacionadas as conceções e atitudes da pessoa relativamente aos outros (doentes, colegas de trabalho, superiores hierárquicos) e a si próprio (perda de realização pessoal).

Apesar de o stress e o burnout estarem relacionados com o trabalho, poderem ser influenciados pela personalidade do indivíduo e também por outros fatores condicionantes que influenciam a avaliação das situações indutoras do processo de stress e de burnout (Spector, 1999), existem determinadas condições de trabalho em que se desenvolve a atividade profissional que constituem circunstâncias indutoras de stress para a maioria dos indivíduos (Usa. Niosh, 1999).

Segundo Serra (1999), o stress no trabalho resulta da interação do indivíduo com a tarefa e com a organização. Aquele autor identifica a sobrecarga (ou a subcarga), a fraca autonomia de decisão, a existência de conflitos, a ambiguidade de papéis, a má comunicação na Organização, as deficientes condições físicas de trabalho e alguns aspetos relacionados

com a carreira profissional, como algumas das características do trabalho que podem ter repercussões negativas sobre o indivíduo.

Na investigação levada a cabo por Kohan e Mazmanian em 2003, com população policial, os autores referem que o burnout tem demonstrado associações com a saúde física, depressão, ansiedade, problemas de relacionamento interpessoal e aumento de consumo de álcool, drogas e tabaco.

As situações de trabalho são sentidas como indutoras de stress quando são percebidas como envolvendo exigências que não condizem com os conhecimentos do trabalhador ou com as suas necessidades, especialmente quando estes têm a perceção de suporte social ou de controlo insuficiente Leiter (2007).

O estudo do stress enquanto processo relacionado com o trabalho, está o indivíduo, com a sua capacidade de adaptação, influenciado por diversas características pessoais como a própria personalidade, capacidade de motivação e os conhecimentos que possui (Serra, 2007). Hackman e Oldman (1980), citados por Serra (2007), consideram que existem estados psicológicos para que o indivíduo se sinta motivado e satisfeito no trabalho: sentir a responsabilidade perante o trabalho que efetua, que se relaciona com o grau de autonomia que adquire; sentir o seu trabalho como significativo, identificando-se com as tarefas que realiza e acreditando que o seu trabalho afeta positivamente as outras pessoas e ter a perceção de feedback do seu desempenho, por parte de superiores hierárquicos e também de colegas.

No que respeita à relação entre a personalidade e o burnout Lemkau, Purdy, Rafferty e Rudisill (1988), verificaram a associação entre a exaustão emocional e eficácia, avaliadas pelo MBI, com diferentes tipos de personalidade avaliados pelo MCMI. Em concreto a exaustão emocional correlacionou-se com a personalidade evitante, dependente, passivo-agressiva, esquizotipica, borderline e de forma negativa com a antissocial. Associou-se ainda com a ansiedade, aletraçoes somáticas, distimia, abuso de álcool, pensamento psicótico e depressão. A eficácia, por seu lado, associou-se negativamente com a personalidade esquizoide e esquizotipica e positivamente com a personalidade dependente e narcísica.

Tecedeiro (2010), no estudo exploratório sobre burnout verificou que narcisismo poderá ser considerado como variável preditora da síndrome de burnout. O autor refere que o narcisismo, enquanto característica da personalidade poderá representar um fator de vulnerabilidade para o burnout. Nesta investigação o narcisismo apresentou uma correlação significativa com a exaustão emocional mas não com o cinismo ou a eficácia. Os resultados

sugeriram que à medida que o índice da personalidade narcísica aumenta, mais elevado é o resultado nos diferentes indicadores de burnout em especial na exaustão emocional.

A sobrecarga de trabalho, em que as tarefas a efetuar pelo indivíduo ultrapassam claramente a capacidade percebida pelo mesmo para as realizar, é uma característica do trabalho frequentemente associada a stress relacionado com o trabalho. Alguns sinais dessa mesma sobrecarga poderão ser o prolongamento das horas de trabalho para finalizar as suas tarefas, não fazer algumas refeições ou fazê-las de um modo apressado e irregular e ainda o levar trabalho para casa (Serra, 2007). A sobrecarga quantitativa poderá ou não associar-se a sobrecargas qualitativas, que surge quando o trabalho que o indivíduo tem de realizar excede a sua competência técnica ou intelectual.

De certa forma, a responsabilidade por pessoas poder-se-á associar aqueles dois tipos de sobrecarga e ser responsável por exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal (Serra, 2007).

Alguns estudos têm comprovado a existência de burnout nos polícias de diferentes países bem como as suas consequências negativas, quer a nível pessoal, quer a nível organizacional (Malach-Pines & Keinan, 2006). Porém, de acordo com Schaufeli e Enzmann (1998, cit in Burke & Mikkelsen, 2006) têm sido efetuados pouco estudos sobre o burnout em amostras policiais, tendência que na opinião dos autores deve ser contrariada uma vez que os polícias têm demonstrado elevados níveis de despersonalização e reduzida realização pessoal em comparação com outras profissões.

Quando os polícias estão exaustos há mais probabilidade de se sentirem incompetentes e terem maiores dificuldades em resolver problemas de forma eficiente, por vezes recorrendo desnecessariamente ao uso da força (Burke & Mikkelsen, 2006).

Os polícias trabalham num enorme e complexo sistema burocrático que algumas vezes pode atrasar respostas a outro tipo de solicitações e desmotivá-los no seu trabalho (Perrier, 1984, cit in Malach-Pines & Keinan, 2006).

Para Lee e Ashforth (1993) a burocracia pode ser delimitadora da atuação dos profissionais, podendo causar elevados níveis de burnout.

Muitos polícias queixam-se do tempo que perdem em tribunal, da falta de consideração por parte do sistema judicial, da ineficácia do trabalho dos juízes e da frustração resultante das decisões dos tribunais que parece ter mais consideração pelo criminoso do que pela vítima ou pelo polícia que o deteve (Davidson & Veno, 1980 e Kroes, 1976, cit in Malach-Pines & Keinan, 2006).

Anshel et al. (1997, cit in Vara, 2007) verificaram a alta incidência de burnout em polícias australianos, encontrando simultaneamente graves perturbações psicológicas e físicas principalmente nos Agentes mais novos (25-39 anos) que sofrem maior desgaste que os colegas mais velhos e experientes, em especial nos primeiros anos da carreira.

Num estudo realizado com Agentes da Polícia verificou-se que os profissionais com mais tempo de serviço investem mais na organização e na função do que aqueles que exercem funções há menos tempo (Lim & Teo, 1998, cit in Mendes, 2005). Os autores verificaram uma associação entre o tempo de serviço e a satisfação profissional, o comprometimento organizacional e a intenção de desistir, sendo que os Agentes que se encontravam no escalão de 3 a 6 anos de serviço apresentavam menor satisfação profissional e menor comprometimento organizacional e maior intenção de sair da profissão.

De facto, a variável "tempo de serviço" é tida como um aspeto que pode afetar a sensibilidade ao stress nas várias fases da carreira (Vionalti, 1983 e Violanti & Aron, 1995, cit in Garcia et al., 2004).

Relativamente ao excesso de trabalho, variável considerada suscetível de gerar burnout, Malach-Pines e Keinan (2006), referem que o trabalho policial envolve dois tipos de excesso de trabalho: aquele que pode ser quantificado (demasiadas tarefas para cumprir em pouco tempo) e o qualitativo (a tarefa é demasiado complexa e difícil de cumprir), sendo que a combinação de ambos pode ser potencialmente desgastante e frustrante quando combinada com inadequada utilização das capacidades e habilidades dos elementos policiais (Kaufman & Beehr, 1989, cit in Malach-Pines & Keinan, 2006).

Em Portugal foi elaborado um estudo onde participaram 220 elementos das forças especiais da PSP (Corpo de Intervenção – CI –, Centro de Inativação de Engenhos Explosivos e Segurança em Subsolo – CIEXSS - e Corpo de Segurança Pessoal - CSP), cujos objetivos consistiram na avaliação das três dimensões da síndrome de burnout (Passos & Antunes, 2003). Os resultados demonstraram diferenças significativas entre os grupos, sendo a exaustão emocional mais expressiva no CI, a perda de realização pessoal no CIEXSS e a média mais elevada na despersonalização foi obtida pelo CSP. Estas diferenças sugerem que a função e os aspetos organizacionais na classe policial podem ser importantes na avaliação do burnout.

Num estudo com 142 polícias do sexo masculino, onde também se inquiriram as suas cônjuges, Jackson e Maslach (1982) verificaram que a probabilidade dos que experimentaram burnout se zangarem com as suas mulheres e com os seus filhos era mais elevada do que aqueles que não sofreram burnout. Por outro lado, os indivíduos com elevados níveis de

exaustão emocional referiram que preferiam estar sozinhos do que com a sua família e, os polícias com elevados níveis de despersonalização abstraíam-se mais das celebrações familiares.

Numa amostra de profissionais da Polícia Canadiana, Burke (1988, cit in Burke & Mikkelsen, 2006) reportou que o conflito entre família e o trabalho está associado a elevados níveis de burnout.

Num estudo efetuado com polícias holandeses, Schaufeli e Buunk (2003, cit in Burke & Mikkelsen, 2006), observaram baixos níveis de burnout, o que, segundo os autores, poderá estar relacionado com o tipo de testes psicológicos no processo de seleção e recrutamento dos profissionais para a Polícia na Holanda, sendo que, os indivíduos que tenham níveis altos em neuroticismo são excluídos.

Apesar da existência de alguns estudos nesta matéria, vários autores referidos por Silveira *et al.* (2005) mencionam que o burnout não tem sido adequadamente avaliado em polícias, sugerindo-se um maior aprofundamento da investigação, de forma a identificar como é que algumas características do trabalho policial podem contribuir para as diferentes sintomatologias associadas à atividade e para que se tomem medidas preventivas e de tratamento mais eficazes.

Diversos autores têm constatado que a atividade policial é significativamente mais geradora de stress (Soeiro & Bettencourt, 2003; Bull et al., 1995, cit in Passos & Antunes, 2003; Hoffman & Collingwood, 2005; Burke & Mikkelsen, 2006).

Os fatores de stresse policiais têm sido identificados em três categorias: pessoais, ocupacionais e organizacionais (Hart et al., 1995, cit in Burke & Mikkelsen, 2006). Os fatores pessoais referem-se a aspetos de personalidade que podem exacerbar a relação stressor-saúde. Os fatores ocupacionais referem-se às exigências que fazem parte do próprio trabalho, como lidar com vítimas de crimes e com os criminosos, a interação com o sistema judicial e o trabalho por turnos. Os fatores organizacionais referem-se à interação com os líderes, à falta de suporte, ao trabalho burocrático e à falta de oportunidades de progressão na carreira.

Outra classificação comum referente aos agentes stressores nas forças de segurança é apresentada por Bartol e Bartol (2004, cit in Malach-Pines & Keinan, 2006), que os estratifica em quatro categorias contemplativas dos três fatores anteriormente mencionados e ainda os stressores externos. Relativamente aos stressores relacionados com a tarefa (ou ocupacionais), os autores distinguem os stressores crónicos dos agudos, referindo que em relação aos segundos a literatura destaca a violência, o medo da violência, de ser ferido ou morto, a morte

de um colega em serviço, incidentes que envolvam armas de fogo, lidar com a dor, ferimentos e morte de civis, abuso, ferimento ou morte de crianças, contacto com pessoas mais velhas e incapacitadas e ter de informar um membro da família que um parente morreu. Entre os stressores crónicos referem que os mais comuns incluem o excesso de trabalho, o trabalho por turnos, o conflito e a ambiguidade de papéis. Quanto aos fatores organizacionais, a falta de suporte administrativo e de supervisão, a falta de sensibilidade, as grandes quantidades de trabalho burocrático e a falta de oportunidades para subir na carreira são mais referidos como potenciais fontes de stress do que propriamente as tarefas rotineiras ou os atos violentos. No que se refere aos stressores externos, isto é, com origem fora da organização e ocupação policial, os autores mencionam fatores como ter de enfrentar um público hostil e exigente bem como os órgãos de comunicação social sensacionalistas (que tendem a ser hostis com a Polícia) e um sistema judicial e penal ineficaz. Os stressores pessoais referem-se às consequências psicológicas provocadas pelos conflitos entre as exigências familiares e as laborais.

O stress decorrente do trabalho policial pode ser considerado um fenómeno natural uma vez que se trata de uma profissão que agrupa diversos fatores que o originam. Hoffman e Collingwood (2005) referem mesmo que alguns desses fatores são óbvios e inevitáveis, enunciando a confrontação com indivíduos perigosos em situações que ameaçam a própria vida do polícia, os turnos de serviço, as reações espontâneas causadas pelo medo, e o tempo longe da família e dos amigos.

De acordo com as estratégias mais ou menos eficazes que possam ser utilizadas pelos profissionais, com o tempo a tolerância ao stress decresce e por vezes basta a presença de apenas um fator stressante para se reagir.

Num estudo efetuado por Adbollahi (2002, cit in Burke & Mikkelsen, 2006), os resultados apontam para a existência de uma relação entre as experiências de stress no trabalho e a insatisfação profissional, sendo os fatores organizacionais os que mais se associam ao stress e à insatisfação.

Noutra investigação elaborada no Reino Unido por Collins e Gibbs (2003) verificou-se que os fatores mais stressantes em 873 polícias não se relacionavam com o policiamento em si mas com os fatores organizacionais, como as obrigações profissionais que entram em conflito com a vida familiar, o excesso de trabalho, a falta de suporte do superior hierárquico, a falta de participação no processo de tomada de decisão, entre outros.

Nem todos os estudos confirmam a prevalência dos fatores organizacionais na explicação do stress. Garcia et al. (2004) chegaram à conclusão que estes são irrelevantes numa amostra de 1022 polícias, sendo que considerar a sua missão como um ato de elevada responsabilidade é o stressor mais predominante. Para além deste fator, neste estudo verificou-se que os fatores de stress mais significativos são a crítica pública, as exigências familiares, o ferimento e/ou a morte de um colega, tomar decisões importantes no local e a ausência de colaboração de colegas. O ferimento ou a morte de um colega é considerado um dos fatores mais importantes, o que na opinião dos autores diferencia a profissão policial das outras, salientando-se que este stressor é eminente, mesmo quando o índice criminal é considerado moderado.

Num estudo desenvolvido em Portugal com uma amostra de Agentes da PSP constatou-se que os fatores indutores de stress estão relacionados com o comando, com a liderança e a pressão, bem como com as insuficiências institucionais e confrontações com a população (Magalhães, 1999). Esta investigação alertou ainda para o facto do desempenho destes profissionais por vezes poder estar a ser comprometido por níveis elevados de stress.

Outras situações experimentadas por Agentes como suscetíveis de provocar stress são a chamada de auxílio de colega, testemunhar em tribunal, lidar com pessoas perturbadas mental ou emocionalmente (Cunha, 2004), trabalho por turnos (Cunha, 2004, Garcia et al., 2004), operação stop, patrulhamento apeado, relacionamento com os colegas de trabalho (Garcia et al., 2004).

Num estudo desenvolvido por Raphael et al. (1989, cit in Caldeira, 2004), verificou-se que no auxílio às vítimas, os polícias manifestaram sentimentos de desamparo, frustração e impotência, sendo que no seu envolvimento em atividades de salvamento prevalece o sentimento de angústia.

O risco intrínseco à atividade, as condições de trabalho, a inexistência de equipamentos e os problemas pessoais e familiares têm sido também apontados como alguns dos fatores associados ao stress policial (Caldeira, 2004).

Segundo Passos e Antunes (2003) o tempo de serviço policial, a idade, o tipo de serviço e a Esquadra onde se desempenha as funções policiais são fatores suscetíveis de gerar stress profissional. Para os autores, outros fatores como a falta de apoio e de compreensão bem como a falta de coesão entre os membros do grupo podem vir a ser geradores de perturbações e influenciar os níveis de stress.

Existem diferenças na perceção do stress entre polícias de acordo com a etnia, categoria profissional, tipo de trabalho, turnos de serviço e funções (Garcia et al., 2004).

Relativamente ao tempo de serviço, Garcia et al. (2004) referem que os profissionais com dezasseis a dezanove anos de serviço reportam mais stress organizacional do que aqueles com pouco tempo de serviço. Por outro lado, os autores referem ainda que os stressores externos são mais significativos para os polícias que têm entre cinco a vinte anos de serviço. Os polícias com menos de cinco anos de serviço são mais otimistas e estão mais interessados em aprender e melhorar as suas capacidades e eficácia no trabalho enquanto que nos anos subsequentes a experiência acumulada no serviço de rua, o relacionamento interpessoal com os colegas, o sistema judicial, os órgãos de comunicação social e a organização tendem a diminuir o entusiasmo e idealismo, tendo por consequência o aumento dos níveis de stress (Roberg et al., 2000, cit in Garcia et al., 2004).

O stress nesta profissão também pode estar relacionado com aquilo que a sociedade espera da Polícia. Turvey (1995) afirma que tal como qualquer outro ser humano, os polícias também podem ficar deprimidos ou entrar em desespero mas porque lhes é associada a imagem do controlo, característica inerente à própria profissão, não lhes é "permitido" demonstrar fragilidade, pelo que há alguma tendência para que os seus problemas sejam dissimulados. A cultura policial valoriza o estereótipo de masculinidade, cuja expressão máxima é a ocultação dos sentimentos e emoções, e, por isso, quando estão psicologicamente instáveis, os profissionais da Polícia têm alguma relutância em procurar ajuda (Kirschman, 1997, cit in Cunha, 2004).

Segundo Bohl (1995), algumas manifestações de stress como pesadelos, insónias ou ansiedade apenas começaram a ser estudadas nos profissionais da Polícia nos anos 80. Alguns estudos referem valores acima da média noutros problemas emocionais relacionados com o stress como a depressão, abuso de substâncias, divórcio e suicídio (Hoffman & Collingwood, 2005; Resse, 1982, cit in Hawkins, 2001).

De acordo com Malach-Pines e Keinan (2006) a reação dos polícias ao stress é manifestada em três grandes categorias: reações psicológicas, emocionais e comportamentais. Os autores consideram que, tal como noutras pessoas, com outras profissões igualmente stressantes, estas reações podem trazer complicações à saúde tais como o excesso de peso, a pressão sanguínea elevada, dores de cabeça, problemas de estômago e cardíacos, colesterol elevado, entre outros. De acordo com os autores, as reações emocionais mais comuns ao stress policial são a insatisfação no trabalho, apatia, ansiedade, nervosismo, raiva,

hipersensibilidade, depressão e alienação. Querer desistir da profissão, pedir a reforma antecipada, o absentismo, a lentidão no desempenho das tarefas, a eficácia reduzida na performance do trabalho e os erros de julgamento têm sido algumas das consequências do stress nos elementos policiais Malach-Pines e Keinan (2006). De referir que ao nível individual os problemas de stress acarretam nos polícias dificuldades de atenção e concentração, agressividade, violência, consumo de tabaco e de bebidas alcoólicas em excesso, problemas conjugais e, em casos extremos, tentativas de suicídio (Garcia et al., 2004; Malach-Pines e Keinan, 2006).

Segundo Kirschman (1997, cit in Cunha, 2004) o stress pós-traumático é uma das doenças mais previsíveis na Polícia. Este tipo de stress tende a ser especialmente severo e prolongado após a exposição do polícia a uma série de eventos traumáticos (Paton et al., 1999, cit. por Malach-Pines & Keinan, 2006), contribuindo para os distúrbios a nível do sono e conduzindo a uma reduzida concentração e capacidade de memória.

Num trabalho onde se pretendeu avaliar a função do suporte social interno na PSP, onde participaram 152 elementos policiais, chegou-se à conclusão que os Agentes inquiridos sentem falta de apoio por parte do seu chefe direto (Cunha, 2004). Os resultados deste estudo indicam ainda que os incidentes críticos e o stress sentido pelos profissionais alteram negativamente a sua postura no desempenho das tarefas, o que de acordo com a autora poderá estar relacionado com o facto de não existir uma estratégia de apoio aos elementos que sofrem de stress pós-traumático.

Neste estudo, cuja amostra foi constituída por Agentes, Subchefes e Chefes a desempenhar funções em divisões do Comando Metropolitano do Porto e de Lisboa com um índice elevado de criminalidade, verificou-se que quase metade dos efetivos (cerca de 43%) solicitaram apoio aos pares o que alerta para a necessidade de estratégias eficazes no combate ao stress laboral (Cunha, 2004).

De acordo com McCraty et al. (1999), a incapacidade de dar respostas ao stress laboral pode, em casos extremos, prejudicar significativamente o julgamento e as decisões dos polícias na aplicação da força policial, em acidentes de viação, em situações de injúrias e em casos de morte. Estas consequências comprometem seriamente a segurança pública, pelo que o reconhecimento da importância desta realidade na classe policial tem conduzido a uma maior investigação nesta área bem como à criação e desenvolvimento de medidas que de alguma forma possam apaziguar as dificuldades sentidas pelos seus elementos neste campo.

Em Portugal, a PSP organiza e implementa ações no âmbito da gestão do stress, estando também disponível uma linha verde de apoio seus elementos, o que demonstra a importância que esta Instituição tem dado a este assunto. No entanto é de referir que o suporte social dentro e fora da Instituição tem grande influência nos efeitos do stress. Neste âmbito, os responsáveis pelas instituições têm um papel fundamental na gestão do stress, podendo contribuir para a criação ou manutenção de ambientes isentos de stress.

Na sociedade atual os profissionais que prestam um serviço público, onde se incluem os polícias, interagem constantemente com pessoas, as quais têm vários problemas e necessidades, sendo que estas interações estão a tornar-se extremamente exigentes ao nível físico e psicológico.

Alguns autores alegam que não é fácil combinar empatia e sensibilidade com autoridade e controlo e ao mesmo tempo permanecer objetivo, autoritário e profissionalmente atencioso (Bull et al., 1983 e Sewell, 1993, cit in Malach-Pines & Keinan, 2006).

Na organização policial é necessário que existam condições para a identificação dos profissionais com a profissão, daí que seja necessário avaliar em que condições o seu trabalho se desenrola de forma a assegurar o bem-estar profissional.

Ainda que o Burnout apareça estudado em interação em variáveis clínicas, como a depressão (Iacovides et al., 2003), afetividade negativa (Houkes, et al., 2003), sintomas somático, ansiedade e disfunção social (Oginska-Bulik, 2002) e com a personalidade, especificamente com o modelo Big Five (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), na literatura não foram encontrados estudos que associem o Burnout às perturbações de personalidade, pelo que pretendemos na presente investigação averiguar as associações entre as diferentes perturbações da personalidade e a referida sindroma.

5. Objetivos e Hipóteses

Foi objetivo principal da presente investigação explorar a relação entre a Personalidade com a vulnerabilidade ao stress e burnout numa amostra de elementos Policiais. Tendo-se verificado associação entre os traços de personalidade e o burnout, tivemos interesse em verificar se existem associações entre perturbações de personalidade e o burnout.

Neste contexto, foram colocadas as seguintes hipóteses de investigação:

Hipótese 1: Espera-se que nos agentes da PSP o tipo de personalidade narcísica, dependente, esquizótipica e borderline se associe significativamente com elevados índices de exaustão emocional.

Hipótese 2: Espera-se que nos agentes da PSP o perfecionismo demonstre associações significativas com a síndrome de burnout.

Hipótese 3: Espera-se que nos agentes da PSP os índices de burnout se associem à depressão, ansiedade e uso abusivo de álcool e drogas.

CAPÍTULO II – MÉTODO

1. Participantes

A amostra utilizada neste estudo foi constituída por 119 indivíduos adultos, 13 do sexo feminino com a média de idades 26 (DP=1.53) e 106 do sexo masculino com uma média de idades de 25.31- (DP=2.14). A maioria dos participantes são solteiros (N=107), dos quais 94 são homens e 13 são mulheres. Dos restantes homens, quatro são casados, um divorciado, seis vivem em união de facto e um é separado. No que respeita às habilitações literárias verifica-se que a totalidade dos sujeitos com o 11ª ano são do sexo masculino (N=13). Dos 85 sujeitos com o 12.° ano 88,2% são do sexo masculino e 11.8 do sexo feminino. Só um indivíduo, do sexo masculino refere possuir bacharelato. Os dez sujeitos com curso técnico profissional são homens e dos dez indivíduos com curso superior sete (70%) são homens e três (30%) são mulheres. Não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas em nenhumas destas variáveis.

No que refere as variáveis relacionadas com o trabalho verificaram-se diferenças estatisticamente significativas (T(105)= -2.725.p=.008) ao nível dos anos de serviço, tendo as mulheres apresentado uma média de 2.0 (DP=.00) e os homens uma média de 1.93 (DP=.25).

Já ao nível do número de horas/semana e tempo na unidade atual não se verificaram diferenças estatísticas entre os sexos. No que respeita às funções de chefia oito (100%) indivíduos do sexo masculino exercem-nas.

Tabela 1 – Características demográficas da Amostra

	Sexo				
	Masculino (N=106)		Feminino (N=13)		
	M	DP	M	DP	T
Idade	25.31	2.14	26.00	1.53	-1.126
Anos de serviço	1.93	.25	2.0	.00	-2.725**
Número de horas/semana	48.42	10.83	45.85	6.40	.839
Tempo na unidade atual anos	1.11	.32	1.08	.28	.393
	N	%	N	%	χ^2
Tem filhos					1.194
Não	97	88.2%	13	11.8%	
Sim	9	100	0	0%	
Estado Civil					1.637
Solteiro	94	87.9	13	12.1	

Casado	4	100	0	0	
Divorciado	1	100	0	0	
União de facto	6	100	0	0	
Separado	1	100	0	0	
Exerce Funções de Chefia					1.052
Não	98	88.3%	13	11.7%	
Sim	8	100%	0	0%	
Habilitações Literárias					6.744
11º Ano	13	100	0	0	
12º Ano	75	88.2	10	11.8	
Bacharelato	1	100	0	0	
Curso Técnico Profissional	10	100	0	0	
Curso Superior	7	70	3	30	

Nota: **-p≤.01

2. Medidas

Questionário Sócio-demográfico, é um questionário que foi usado na recolha de dados sócio demográficos sendo importantes para a caracterização da amostra, sendo constituído por, idade, género, escolaridade, estado civil e, ocupação.

Inventario Clínico Multiaxial de Millon – MCMI

O Inventário Clinico Multiaxial de Millon (MCMI) é um instrumento objetivo de psicodiagnostico concebido para o uso com pacientes psiquiátricos que estão sob avaliação clínica ou envolvidos num programa de intervenção psicoterapêutica. Este é um inventário de autorrelato relativamente breve composto por 175 itens, aos quais cada paciente responde "verdadeiro" ou "falso". Os resultados para as vinte escalas clínicas são habitualmente derivados destas respostas; onze destas escalas correspondem às perturbações da personalidade incluídas no Eixo II do DSM III (American Psychiatric Association, 1980), e nove representam os sindromas clínicos mais prevalentes do Eixo I.

Os instrumentos de diagnóstico aparentam ser melhorados na sua utilidade se forem sistematicamente ligados a uma teoria clínica compreensiva. Cada uma das vinte escalas clínicas do MCMI foi construída como uma medida operacional de um sindroma derivado de uma teoria da personalidade e psicopatologia (Millon 1969, 1981). Igualmente importante é a sua coordenação com o sistema de diagnóstico oficial e as suas categorias de sindromas. Com

o surgimento do DSM-III (American Psychiatric Association, 1980), as categorias de diagnóstico foram precisamente específicas e operacionalmente definidas.

Cada escala do MCMI foi construída segundo o modelo do DSM-III de modo a poder distinguir as características da personalidade mais frequentes dos pacientes (Eixo II) das perturbações clínicas agudas que eles demonstram (Eixo I). Esta distinção permite ao clínico separar os tipos persistentes e invasivos do funcionamento psicopatológico dos tipos de sindromas que são passageiros e circunscritos. Da mesma forma, as escalas distinguem entre vários níveis de severidade psicopatológica.

No processo da construção do teste, todas as seleções dos itens foram baseadas em dados nos quais os grupos de diagnóstico alvos eram comparados com a população representativa mais diferenciada de pacientes psiquiátricos. Isto otimiza a eficácia da discriminação das escalas e, nesse sentido, intensifica a precisão do diagnóstico diferencial.

A seleção de cada item e o desenvolvimento de cada escala progrediram através de uma sequência de três passos de validação: (1) realização teórica, (2) estrutura interna e (3) critério externo (Loevinger, 1957; Jackson, 1970). Os itens e as escalas finais do MCMI encontraram, através de um refinamento sequencial, o critério base de cada um destes métodos de construção.

O maior objetivo do MCMI era manter o número total de itens suficiente pequeno para encorajar o uso do inventário em todos os tipos de diagnóstico e settings de tratamento e, ao mesmo tempo, suficientemente grande para permitir a avaliação de um largo leque de comportamentos clinicamente relevantes. Com 175 itens, a forma final parece atingir este objetivo.

O MCMI não é um instrumento geral de personalidade para ser usado numa população "normal" nem para outros propósitos que não sejam o diagnóstico ou a avaliação clínica. Os dados normativos e a transformação dos resultados são inteiramente baseados em amostras clínicas; administrar o MCMI a um maior âmbito de problemas ou classe de sujeitos é aplicar o instrumento em settings e amostras para os quais não é apropriado.

A administração do MCMI segue um procedimento comum à maioria dos inventários de autorrelato: na página estão impressas as instruções do teste, informação do registo do paciente, grelha de identificação e secções de código espacial para os clínicos que permitem manter o anonimato dos pacientes. As opções de resposta ("verdadeiro" e "falso") situam-se junto de cada uma das 175 afirmações e devem ser assinaladas com um círculo. Esta situação aumenta a precisão das marcações do paciente, permite ao clínico examinar respostas em itens

individuais e facilita a cotação por computador. Este tipo de cotação é claramente o melhor método para obter os resultados do MCMI, pois raramente faz erros de quantificação, mesmo com a complexidade dos passos envolvida.

O MCMI foi desenvolvido para pacientes com mais de 17 anos; se estiverem muito fatigados, em sofrimento, apreensivos ou num estado confusional ativo, não se deve aplica-lo. Antes de distribuir o inventário, os clínicos devem estar completamente cientes do seu formato, instruções e outras componentes do folheto do teste.

As escalas de sindromas devem ser diferenciadas de acordo com a severidade. Para facilitar estas distinções, o MCMI diferencia 8 escalas de básicas de personalidade de severidade moderada (Escalas "1" a "8B") de 3 escalas de personalidade patológicas mais severas (Escalas "SS", "CC". De igual modo, seis escalas de sindromas identificam perturbações de severidade moderada (Escalas "A", "H", "N", "D", "B" e "T"),, e 3 outras escalas medem as perturbações de severidade marcada (Escalas "S", "C" e "P").

Escalas de Fiabilidade e Validade: V. Escala de Validade, X. Escala de Sinceridade, Y. Escala de Desejabilidade ou Aprazibilidade e a Z. Escala de Alteração, Depreciação.

Escalas Básicas e Personalidade: 1. Esquizoide, 2. Fóbica (Evitativa), 3. Dependente (Submissa), 4. Histriónica, 5. Narcísica, 6A. Antissocial, 6B. Agressivo-sádica, 7. Compulsiva (Rígida), 8A. Passivo-Agressiva e 8B. Autodestrutiva (Masoquista).

Escalas de Personalidade Patológica: S.- Esquizotípica, C. Limite (Borderline) e P. Paranoide.

Sintomas Clínicos (Gravidade Moderada): A. Ansiedade, H. Histeriforme (Somatoforme), N. Bipolar, D. Distímia, B. Abuso de Álcool e T. Abuso de Drogas.

Sintomas Clínicos (Gravidade Severa): SS. Pensamento Psicótico, CC. Depressão Major e PP. Delírios Psicóticos.

A escala de vulnerabilidade ao stress - 23QVS

A escala de vulnerabilidade ao stress (23QVS), foi desenvolvida por Vaz Serra, (2000), o objetivo o referido instrumento visa a autoavaliação, no sentido de avaliar a vulnerabilidade ao stress em relação com a psicopatologia.

O nome que o autor atribui a escala deve-se ao facto de na sua versão final a mesma ser composta por 23 itens (versão inicial 64), do tipo Likert, onde cada questão tem cinco respostas possíveis, que variam entre o "Concordo em absoluto " e o "discordo em absoluto",

em que os seus valores variam entre zero (0) e quatro (4). Com o intuito de evitar tendências de resposta, existem questões que estão construídas de forma a representar aspetos positivos em que a pontuação é direta 0-4 e outros itens que realçam os aspetos negativos a pontuação é invertida 4-0.

A escala de 23QVS organiza-se em 7 fatores que explicam 57,5% da variância total. A constituição dos fatores é a seguinte:

Fator 1 – Perfecionismo e intolerância à frustração: itens 5, 10, 16, 18, 19 e 23.

Fator 2 – Inibição e dependência funcional: itens 1, 2, 12 e 22.

Fator 3 – Carência social: itens 3 e 6.

Fator 4 – Condições de vida adversas: itens 4 e 21.

Fator 5 – Dramatização da existência: itens 5, 8 e 21.

Fator 6 – Subjugação: itens 11, 13, 14 e 15 e

Fator 7 – Desprivação de afeto e rejeição: itens 7, 13 e 17.

A escala 23QVS apresenta na sua cotação a soma direta dos itens, em que, quanto mais elevada é, maior a relação com a vulnerabilidade ao stress. No seu resultado total o autor definiu ainda uma linha de corte em que o valor considerado é de 43 a partir do qual uma pessoa se revela vulnerável ao stress.

No nosso estudo, foram utilizados 828 protocolos, correspondente à nossa amostra. No que respeita à consistência interna e aplicando o alfa de Cronbach, a escala total (23 itens), apresentou um coeficiente de .77 tempo 1 (um) e de .83 no tempo (dois), tendo em consideração que o autor da escala obteve um valor de .84 denota que apesar de no primeiro momento o valor ser inferior mesmo assim é aceitável.

Maslach Burnout Inventory - MBI

Para avaliar os níveis de Burnout foi utilizado o Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach & Jackson, 1981) na versão traduzida e adaptada de Cruz e Melo (1996).

O MBI é um instrumento de autorregisto multidimensional, que avalia a natureza e tipologias de conformidade na relação laboral, em especial o impacto de diversos tipos de desgaste provocados pelo ambiente de trabalho. Avalia o Burnout a a partir de 22 itens divididos em três subescalas (Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal).

A frequência com que cada sentimento ocorre nas três áreas é avaliada numa escala tipo Likert de 7 pontos. Os resultados variam entre o mínimo de 0 (Nunca) e o máximo de 6 (Todos os dias).

Exaustão Emocional – constituída por 9 itens (questões: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14 e 20), Maslach e Jackson (1981), definem esta dimensão como uma sobrecarga emocional onde as pessoas se sentem vazias e sem energia para enfrentar um novo dia, uma pontuação elevada nesta subescala indica que o sujeito está exposto a uma tensão que ultrapassa os seus limites.

Despersonalização – constituída por 5 itens (questões: 5, 10, 11, 15, e 21), pretende medir a falta de sentimentos e respostas impessoais ou mesmo negativas dirigidas ás pessoas com quem trabalham, uma pontuação elevada nesta subescala, indica que o sujeito tem tendência para se distanciar dos outros olhando-os como mero objeto.

Realização Pessoal – constituída por 8 itens (questões: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 e 22), pretende avaliar sentimentos de competência e de realização pessoal no trabalho, esta dimensão refere-se a sentimentos de inadequação pessoal e de realização acompanhada de baixa autoestima.

O Burnout é conceptualizado como uma variável ordinal, cujos níveis de frequência de sentimentos variam em níveis baixos, moderados e altos. Um nível baixo de Burnout reflete-se numa pontuação baixa nas subescalas de exaustão emocional (<16) e Despersonalização (<6) e pontuação elevada na subescala de Realização Pessoal (>39). Um nível moderado de Burnout reflete-se numa pontuação media nas três subescalas (Exaustão Emocional >17 e <26, Despersonalização >7 e <12 e Realização Pessoal >32 e <38). Uma pontuação alta nas subescalas de exaustão Emocional (>27) e Despersonalização (>13) e baixa na subescala de Realização Pessoal (<31) são identificadores de índices elevados da Síndrome de Burnout (Maslasch & Jackson, 1981).

A consistência interna foi estimada pelo coeficiente de alpha de Cronbach, com uma amostra de 1316 indivíduos apresentando valores de .71, .79 e .90, relativamente às três dimensões do MBI (Maslasch & Jackson, 1981). Foi verificada a fidelidade teste-reteste tendo sido encontrado um valor de .82 na exaustão emocional, .60 na Despersonalização e .80 na Realização Pessoal (Maslasch & Jackson, 1981).

A validade convergente do MBI foi demonstrada de diversas formas. Os resultados individuais foram correlacionados com relatos de padrões comportamentais realizados por uma pessoa com um bom nível de conhecimento sobre o indivíduo avaliado, com a presença de certas características de trabalho que se esperava que contribuíssem para Burnout

experienciado, e ainda com medidas de vários resultados relacionadas com Burnout. Observadores externos, independentes da experiencia do individuo, também confirmaram os resultados individuais (Maslasch & Jackson, 1981).

A tradução e adaptação pa a língua portuguesa (Cruz & Melo, 1996) confirmaram a existência das três dimensões de Burnout. A consistência interna foi estimada pelo coeficiente alfa de Cronbach e foram encontrados valores de .80 (Exaustão Emocional), .71 (Despersonalização), .70 (Realização Pessoal) e de .75 para o total da escala (Cruz , Gomes e Melo, 1999). Os autores referiram que o Inventario de Burnout de Maslach, devido às boas características psicométricas representa um instrumento de avaliação psicológica bastante útil para a investigação em contextos de saúde, nomeadamente na investigação da prevalência de Burnout nos profissionais de polícia.

No presente estudo utilizamos o instrumento M.B.I, desenvolvido por Maslach e Jackson (1997). A sua versão era constituída por 47 itens mas estudos posteriores conduziram à necessidade de se reduzirem os itens iniciais para 22. O objetivo deste questionário é identificar as três dimensões do burnout: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal. A primeira dimensão é referente aos sentimentos que conduzem a um estado limite ou de exaustão devido ao trabalho, a segunda mede a resposta impessoal e insensível do trabalhador perante outros indivíduos e a dimensão e a dimensão realização pessoal avalia os sentimentos de competência e realização.

No estudo de adaptação e validação do M.B.I para português efetuado por Melo e colaboradores (1999), confirmou-se a existência de três fatores com a retirada de quatro itens da versão original. De acordo com os autores, o primeiro fator – exaustão emocional – remete para os problemas emocionais e dificuldades de confronto nas relações interpessoais, explicando 21,9% da variância total, o segundo fator – realização pessoal – avalia o grau de capacidade e realização do trabalhador, explicando 12,7% da variância e o terceiro e último fator – despersonalização – relaciona-se com as dificuldades dos professores com os clientes, explicando 8,7% da variância. Relativamente aos valores do alfa de Cronbach é de salientar o valor de 0.75 para a escala total, 0.80 para a exaustão emocional, 0.71 para a despersonalização é 0.70 para a realização pessoal, o que confere uma boa consistência interna ao instrumento.

No questionário é solicitado aos indivíduos que numa escala de Likert com sete pontos, indiquem qual o grau de frequência de cada sentimento em que 1 corresponde a

"nunca", 2 a "algumas vezes por ano", 3 a "uma vez por mês", 4 a "algumas vezes por mês", 5 a "uma vez por semana", 6 a "algumas vezes por semana" e7 a "todos os dias".

3. Procedimento

A amostra deste estudo é de conveniência e foi recolhida pela autora entre janeiro e abril de 2011, na área metropolitana de Lisboa através de um protocolo de investigação com três medidas descritas que pretendiam avaliar a Personalidade, Vulnerabilidade ao Stress e Burnout. Este protocolo estava inserido numa investigação da P.S.P. para a qual foi pedida e concedida autorização. O preenchimento do protocolo foi de caráter voluntário e anónimo e os dados confidenciais e que podiam desistir a qualquer momento, tendo sido esta informação fornecida aos participantes mediante a sua inclusão na primeira página do protocolo.

CAPÍTULO III – RESULTADOS

Resultados

Os dados foram inseridos numa base de dados Excel e foram posteriormente trabalhados no Statistical Package for Social Siences (IBM SPSS Statistics 19 for Windows). Foi efetuado o estudo da normalidade das variáveis psicológicas (Perturbações da Personalidade, Vulnerabilidade ao Stress e Burnout), tendo-se obtido resultados que não confirmam a referida normalidade para a generalidade das variaveis. Assim, os procedimentos estatísticos efetuados são Não-Parametricos, em concreto o teste Mann- Whitney para a comparação entre grupos e a correlação de Spearman para o estudo da associação entre as variáveis.

Tabela 2 - Estudo da normalidade das variáveis psicológicas em estudo

	Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
Esquizoide	,986	,285
Fóbica	2,185	,000
Dependente	3,058	,000
Histriónica	1,829	,002
Narcísica	1,783	,003
Antissocial	1,223	,100
Agressivo	1,537	,018
Compulsiva	1,432	,033
Passivo-Agressiva	3,013	,000
Auto-Destrutiva	1,449	,030
Esquizotípica	2,382	,000
Borderline	2,247	,000
Paranoide	2,356	,000
Ansiedade	5,056	,000
Histeriforme	1,937	,001
Bipolar	2,563	,000
Distímia	4,007	,000
Abuso de Álcool	2,316	,000
Abuso de Drogas	1,213	,105
Pensamento Psicótico	2,229	,000
Depressão Major	3,362	,000
Delírios Psicóticos	1,989	,001
Desejabilidade Social	1,376	,045
Depreciação	2,315	,000
Validade	5,891	,000

X	1,057	,214
Exaustão Emocional	1,882	,002
Realização Pessoal	2,174	,000
Despersonalização	1,573	,014
Total	,756	,617
Perfecionismo	,901	,392
Inibição	1,570	,014
Carência	2,128	,000
Condições de vida	2,788	,000
Dramatização	1,747	,004
Subjugação	1,118	,164
Desprivação	1,587	,013

Como se pode observar na tabela 2 foi efetuado estudo de normalidade das variáveis psicológicas através do teste Kolmogorov-Smirnov. Das diferentes variáveis a perturbação esquizoide (p=.285), antissocial (p=.100), uso de drogas (p=.105), a e subjugação (p=.194) apresentaram distribuições normais tendo as restantes, que são a grande maioria apresentado distribuições não normais, pelo que se optou pela utilização de estatística não paramétrica.

Tabela 3 - Consistência interna das subescalas do MCMI

	Alpha de Cronbach	Correlação média interitens	Amplitude da correlação item-total
Validade	.42	.18	-.01 - .49
Desejabilidade Social	.62	.07	.04-.36
Esquizoide	.47	.03	-.13 - .29
Fóbica	.65	.05	-.28-.43
Dependente	.57	.04	-.04 - .34
Histriónica	.61	.04	-.31 - .42
Narcísica	.63	.03	-.27 - .40
Antissocial	.73	.06	-.25 - .46
Agressivo	.73	.07	-.13 - .45
Borderline	.74	.05	-.07 - .44
Paranoide	.75	.06	-.18 - .45
Ansiedade	.29	.03	-.14 - .23
Histeriforme	.54	.04	-.07 - .34
Bipolar	.64	.05	-.10 - .45
Distímia	.48	.04	-.08 - .25
Abuso de Álcool	.57	.04	-.10 - .40
Abuso de Droga	.72	.05	-.03 - .46
Pensamento Psicótico	.57	.05	-.01 - .37
Depressão Major	.41	.03	-.08 - .38
Delírios psicóticos	.64	.07	-.02 - .45
Compulsiva	.50	.03	-.34 - .31
Passivo-Agressiva	.59	.02	-.33 - .46

Autodestrutiva	.53	.02	-.18 - .42
Esquizotípica	.55	.03	-.11 - .36
Perfecionismo	.75	.34	.36 - .68
Inibição	.72	.36	.35 - .66
Carência Social	.60	.44	.44 - .44
Condições de vida	.86	.76	.76 - .76
Dramatização	.37	.16	.06 - .35
Subjugação	.49	.19	.26 - .31
Desprivação	.58	.32	.37 - .44
Exaustão Emocional	.58	.22	.20 - .57
Realização Pessoal	.49	.14	-.39 - .47
Despersonalização	.74	.36	.25 - .56

Na tabela 3 estão presentes os valores de alpha de Cronbach, correlação média interitens e amplitude de correlação intem-total para todas as variáveis em estudo, dado que se desconhecem validações para a população policial. Como se pode observar verificam-se alguns valores de alpha insatisfatórios (e.g. ansiedade=.29) que não alcançam o valor de .70, considerado aceitável (Nunnally, 1978). Contudo algumas das escalas apresentam valores satisfatórios (e.g. Condições de vida =.86).

Ao nível da correlação média interitens os valores, segundo Briggs e Cheek (1986), deveram encontrar-se entre .20 e .40, já que valores inferiores a .20 representam grande heterogeneidade entre itens e valores superiores .40 poderão representar excesso de homogeneidade. A maioria das dimensões apresenta valores fracos.

No que respeita à amplitude da correlação item-total e segundo os mesmos autores todos os itens deveram apresentar valores positivos o que não se verificou em grande parte das variáveis.

Tabela 4 - Comparação entre sexos para as variáveis psicológicas em estudo (Traços de Personalidade, Vulnerabilidade ao Stress e Burnout)

	Média Ordenada	Média Ordenada	Mann-Whitney	Sig
Esquizoide	60.64	54.77	621.000	.561
Fóbica	57.80	77.96	455.500	.042
Dependente	60.03	59.73	685.500	.976
Histriónica	56.50	88.54	318.000	.002
Narcísica	57.17	83.04	389.500	.011
Antissocial	58.07	75.73	484.500	.081
Agressivo	59.50	64.08	636.000	.651
Compulsiva	55.17	99.42	176.500	.000
Passivo-Agressiva	63.43	32.00	325.000	.001
Auto-Destrutiva	60.77	53.73	607.500	.485

Esquizotípica	59.95	60.42	683.500	.962
Borderline	59.79	61.73	666.500	.844
Paranoide	63.97	27.62	268.000	.000
Ansiedade	60.41	56.69	646.000	.601
Histeriforme	61.42	48.42	538.500	.195
Bipolar	58.64	71.12	544.500	.205
Distímia	62.52	39.42	421.500	.010
Abuso de Álcool	60.00	59.96	688.500	.997
Abuso de Drogas	59.13	67.12	596.500	.430
Alteração Pensamento	61.16	50.58	566.500	.290
Depressão Major	62.08	43.08	469.000	.052
Delírios Psicóticos	57.61	79.50	435.500	.030
Desejabilidade Social	58.65	71.04	545.500	.219
Depreciação	62.33	41.00	442.000	.025
Validade	60.25	58.00	663.000	.478
X	58.98	68.31	581.000	.355
Exaustão Emocional	60.99	51.96	584.500	.370
Realização Pessoal	58.98	68.31	581.000	.349
Despersonalização Pessoal	62.12	42.69	464.000	.053
Total	60.18	58.54	670.000	.871
Perfecionismo	59.77	61.85	665.000	.837
Inibição	59.33	65.42	618.500	.542
Carência	60.71	54.19	613.500	.506
Condições Adversas	59.48	64.27	633.500	.618
Dramatização	60.17	58.62	671.000	.876
Subjugação	59.67	62.69	654.000	.763
Desprivação	60.19	58.42	668.500	.858

O estudo da comparação entre sexos para as variáveis psicológicas em estudo está representado na tabela 4.

Verificaram-se diferenças estatisticamente significativas ao nível da perturbação Histriónica (U=318.000, p=.002), Narcísica (U=389.500, p=.011), Compulsiva (U=176.500, p=.000), Passivo-Agressiva (U=325.00, p=.001) e Delírios Psicóticos (U=435.500, p=.030), onde as mulheres revelam valores superiores. Os homens apresentaram índices significativamente maiores na perturbação paranoide (U=268.00, p=.000) e distímia (U=421.500, p=.010). Nas restantes variáveis não foram encontradas diferenças estatísticas significativas entre sexos.

Tabela 5 – Comparação entre agentes que já tiveram a sua vida em perigo

	Não 77	Sim 42		
	Média Ordenada	Média Ordenada	Mann-Whitney	Sig
Esquizoide	61.51	57.23	1500.500	.516
Fóbica	57.58	64.44	1430.500	.289
Dependente	62.21	55.94	1446.500	.338
Histriónica	54.62	69.87	1202.500	.021
Narcísica	54.89	69.37	1223.500	.028
Antissocial	54.60	69.90	1201.000	.021
Agressivo	54.21	70.61	1171.500	.013
Compulsivo	59.07	61.70	1445.500	.690
Passivo-Agressiva	56.49	66.43	1347.000	.103
Auto-Destrutiva	60.77	58.58	1557.500	.739
Esquizotípica	59.97	60.06	1614.500	.989
Borderline	55.19	68.82	1246.500	.034
Paranoide	57.10	65.32	1393.500	.213
Ansiedade	62.57	55.29	1419.000	.116
Histeriforme	61.49	57.26	1502.000	.518
Bipolar	56.79	65.89	1369.500	.157
Distímia	60.29	59.48	1595.000	.890
Abuso de Álcool	56.24	66.89	1327.500	.099
Abuso de Drogas	55.04	69.10	1235.000	.033
Alteração Pensamento	58.75	62.29	1521.000	.589
Depressão Major	61.96	56.40	1466.000	.384
Delírios Psicóticos	55.50	68.25	1270.500	.053
Desejabilidade Social	60.88	58.39	1549.500	.706
Depreciação	60.27	59.50	1596.000	.901
Validade	60.32	59.42	1592.500	.663
X	55.79	67.71	1293.000	.070
Exaustão Emocional	60.53	59.02	1576.000	.818
Realização Pessoal	58.97	61.89	1537.500	.653
Despersonalização	57.06	65.38	1391.000	.205
Total	62.51	55.40	1424.000	.283
Perfecionismo	61.57	57.12	1496.000	.500
Inibição	61.27	57.68	1519.500	.582
Carência	60.40	59.26	1586.000	.858
Condições Adversas	58.77	62.25	1522.500	.579
Dramatização	62.04	56.26	1460.000	.374
Subjugação	63.64	53.32	1336.500	.115
Desprivação	60.73	58.67	1561.000	.750

O estudo da comparação entre agentes que referem não terem tido experiencias no âmbito do seu trabalho de ter tido a vida em perigo e aqueles que referem já terem tido essa experiência demonstrou a existência de diferenças estatisticamente significativas entre estes dois grupos, tendo os sujeitos que já experienciaram ter tido a vida em perigo apresentado médias superiores. Desta forma, foram encontradas valores significativos ao nível da perturbação histriónica (U=1202.500, p=.021), Narcísica (U=1223.500, p=.028), Antissocial (U=1201.000, p=.021), Agressiva (U=1171.500, p=.013), Borderline (U=1246.500, p=.034) e Abuso de Drogas (U=1235.000, p=.033) (ver tabela 5).

Tabela 6 – Correlação entre as variáveis MCMI e burnout

	Exaustão emocional	Realização Pessoal	Despersonalização	Total
Esquizoide	,046	-,187*	,225*	,196*
Fóbica	,113	-,139	,336**	,211*
Dependente	,114	-,007	,100	,094
Histriónica	,122	,010	,086	,112
Narcísica	,016	,114	,082	,140
Antissocial	,016	,089	,151	,143
Agressivo	-,009	,020	,093	,095
Compulsiva	-,065	,075	-,060	,006
Passivo-Agressiva	,138	-,172	,331**	,246**
Auto-Destrutiva	,272**	-,042	,335**	,280**
Esquizotípica	,059	-,111	,245**	,189*
Borderline	,219*	-,125	,357**	,295**
Paranoide	,108	-,014	,278**	,256**
Ansiedade	,197*	-,193*	,175	,294**
Histeriforme	,178	-,024	,159	,187*
Bipolar	,059	-,003	,129	,094
Distímia	,229*	-,227*	,271**	,148
Abuso de Álcool	,155	-,140	,347**	,285**
Abuso de Drogas	,087	,025	,178	,200*
Alterações Pensamento	,067	-,057	,217*	,249**
Depressão Major	,308**	-,197*	,383**	,289**
Delírios Psicóticos	,012	,017	,201*	,213*
Desejabilidade Social	-,083	,126	-,065	-,077
Despreciação	,202*	-,180	,229*	,252**
Validade	-,068	-,051	-,055	-,023
X	,155	-,042	,293**	,289**

Nota: *-p≤0.05, **-p≤0.01

Na tabela 6 encontram-se os valores de correlação de Spearman entre o Burnout e as escalas do MCMI, das quais serão seguidamente descritas aquelas cujo o valor de significância é inferior a .05. A exaustão associou-se positivamente com a perturbação autodestrutiva (rho=.272, p=.003), borderline (rho=.219, p=.017), ansiedade (rho=.197, p=.032), distímia (rho=.229, p=.012), depressão major (rho=.308, p=.001) e depreciação (rho=.202, p=.028). A realização pessoal associou-se negativa e significativamente com a perturbação esquizoide (rho=-.187, p=.041), ansiedade (rho=-.193, p=.039) e depressão major (rho=-.197, p=.032). Em relação à despersonalização verificaram-se relações positivas e significativas com a perturbação esquizoide (rho=.225, p=.014), fóbica (rho=.336, p=.000), passiva-agressiva (rho=.331, p=.000), autodestrutiva (rho=.331, p=.000), esquizotípica (rho=.245, p=.007), borderline (rho=.347, p=.000), paranoide (rho=.278, p=.002), distímia (rho=.271, p=.003), abuso de álcool (rho=.347, p=.000), alterações de pensamento (rho=.217, p=.018), depressão major (rho=.383, p=.000), delírios psicóticos (rho=.201, p=.028) e X (rho=.293, p=.001). no que respeita ao total de burnout foram encontradas correlações positivas e significativas com a perturbação esquizoide (rho=.196, p=.032), fóbica (rho=.211, p=.021), passivo-agressiva (rho=.246, p=.007), autodestrutivo (rho=.280, p=.002), esquizotípica (rho=.189, p=.040), borderline (rho=.295, p=.001), paranoide (rho=.256, p=.005), ansiedade (rho=.294, p=.001), alterações somáticas (rho=.187, p=.042), abuso de álcool (rho=.285, p=.002), abuso de drogas (rho=.200, p=.029), alterações de Pensamento (rho=.249, p=006), depressão major (rho=.289, p=.001), delírios psicóticos (rho=.213, p=.020), depreciação (rho=.252, p=.006) e X (rho=.289, p=.001).

Tabela 7 – Correlação entre MCMI e 23 QVS

	Perf	Inib	Car	C.A.	Dram	Subj	Desp
Esquizoide	,069	,173	,250**	,014	,186*	,133	,179
Fóbica	,283**	,127	,041	,038	,206*	,193*	,135
Dependente	,065	,039	-,118	,018	,239**	,307**	-,050
Histriónica	,294**	,031	-,154	,049	,084	,133	,086
Narcísica	,319**	-,011	-,095	,063	,097	,057	,103
Antissocial	,300**	,069	-,139	,168	,127	,048	,078
Agressivo	,204*	,019	-,041	,114	,063	,019	,099
Compulsiva	-,015	,002	,054	-,049	,098	,010	-,039
Passivo-Agressivo	,371**	,152	-,032	-,028	,156	,071	,219*

Auto-Destrutivo	,423**	,161	-,111	,008	,392**	,307**	,124
Esquizotípica	,260**	,100	-,014	-,013	,199*	,148	,118
Borderline	,407**	,217*	-,042	,008	,301**	,185*	,153
Paranoide	,354**	,053	,016	,050	,206*	,266**	,132
Ansiedade	,221*	,224*	,079	,074	,306**	,259**	,217*
Histeriforme	,271**	,071	-,095	-,047	,272**	,297**	-,013
Bipolar	,266**	-,058	-,160	,000	,032	,215*	,024
Distímia	,245**	,062	-,008	-,094	,239**	,162	,111
Álcool	,350**	,151	-,066	,003	,175	,270**	,271**
Drogas	,361**	,048	-,121	,125	,170	,175	,144
Alterações	,285**	,054	,087	,085	,221*	,318**	,116
Pensamento							
Depressão Major	,412**	,124	-,016	-,037	,303**	,260**	,178
Delírios	,300**	,046	-,023	,096	,158	,327**	,110
Desejabilidade	-,017	-,193*	-,140	-,065	,019	,129	-,154
Social							
Despreciação	,275**	,117	,159	,086	,255**	,215*	,235*
Validade	-,036	-,070	,123	-,072	-,185*	,095	-,144
X	,425**	,129	-,078	,091	,288**	,261**	,180*

Nota: *-p≤0.05, **-p≤0.01

Legenda: Perf- Perfecionismo; Inib- Inibição; Car- Carência; C.A.- Condições adversas, Dram- Dramatização, Subj- Subjugação, Desp- Desprivação

Foi efetuada uma matriz de correlações entre as dimensões de Vulnerabilidade ao stress e as perturbações avaliadas pelo MCMI, o perfecionismo associou-se com todas as perturbações à exceção da perturbação esquizoide, dependente, compulsiva, desejabilidade social e escala de validade com valores que variaram entre rho=.204 (p=.026) e rho=.425 (p=.000) com a escala de validade. A inibição correlacionou-se positivamente com a perturbação borderline (rho=.217 p=.018), ansiedade (rho=.224 p=.014) e negativamente com a desejabilidade social (rho=-193. p=.036). a carência associou-se positivamente com a perturbação esquizoide (rho=.250 p=.006). As condições adversas não apresentaram correlações significativas com nenhumas escalas do MCMI. A dramatização correlacionou-se positivamente com a perturbação esquizoide (rho=.186 p=.043), fóbica (rho=.206 p=.024), dependente (rho=.239 p=.009), autodestrutiva (rho=.392 p=.000), esquizótipica (rho=.199 p=.030), borderline (rho=.301 p=.001), paranoide (rho=.206 p=.024), ansiedade (rho=.306 p=.001), alterações somáticas (rho=.272 p=.003), distímia (rho=.239 p=.009), alterações de pensamento (rho=.121 p=.016), depressão major (rho=.303 p=.001), depreciação (rho=.255

p=.005), escala X (rho=.288 p=.001)e negativamente com escala de validade (rho=-.185, p=.044). Subjugação apresentou correlações positivas com a perturbação fóbica (rho=.193 p=.035), dependente (rho=.307 p=.001), autodestrutiva (rho=.307 p=.001), borderline (rho=.185 p=.004), paranoide (rho=.266 p=.003), ansiedade (rho=.259 p=.004), alterações somáticas (rho=.297 p=.001), bipolar (rho=.215 p=.019), abuso de álcool (rho=.270 p=.003), alterações de pensamento (rho=.318 p=.000), depressão major (rho=.260 p=.004), delírios psicóticos (rho=.327 p=.000), depreciação (rho=.215 p=.019) e escala X (rho=.261 p=.004). no que respeita à depressão esta apresentou correlações positivas com a perturbação passivo-agressiva (rho=.219 p=.017), ansiedade (rho=.217 p=.018), abuso de álcool (rho=.271 p=.003), depreciação (rho=.235 p=.010) e escala X (rho=.180 p=.050)

Tabela 8 – Correlação entre Burnout e Vulnerabilidade ao stress

	Exaustão emocional	Realização Pessoal	Despersonalização	Total
Perfecionismo	.530**	-.271**	.446**	.765**
Inibição	.521**	-.537**	.484**	.750**
Carência	.297**	-.323**	.318**	.626**
Condições Adversas	.222*	-.195*	.346**	.531**
Dramatização	.503**	-.259**	.413**	.722**
Subjugação	.368**	-.345**	.421**	.659**
Desprivação	.520**	-.532**	.508**	.702**

Nota: *-p≤0.05, **-p≤0.01

As relações verificadas na tabela 8 verificaram-se, sem exceções, estatisticamente significativas, tendo a dimensão da eficácia (MBI) se associado negativamente com todas as escalas da Vulnerabilidade ao stress.

CAPÍTULO IV – DISCUSSÃO

Discussão

Foi objetivo da presente investigação estudar a associação entre as perturbações da personalidade com o Burnout e a vulnerabilidade ao stress.

Para tal, e de acordo com a literatura esperavam-se encontrar associações significativas entre a personalidade narcísica, dependente, esquizótipica e borderline com a exaustão emocional. Ao contrário do esperado a personalidade narcísica e dependente não se associaram significativamente com a exaustão emocional, nem com nenhuma das outras dimensões do burnout. A personalidade esquizotípica , na presente investigação apresentou associações com a despersonalização e com o total de burnout. Este resultado não reproduz exatamente o que foi encontrado por Lemkau et al. (1988), ainda que pela correlação com o total se possa pensar que os indivíduos com índices de personalidade esquizotípica possam sentir com alguma facilidade fadiga física e emocional em contexto de trabalho. No que respeita à personalidade borderline os resultados estão de acordo com a investigação de Lemkau et al. (1988), sendo que na presente investigação também se verificaram associações com a despersonalização. Este resultado sugere que a marcada instabilidade característica dos sujeitos borderline se associa quer com índices de fadiga física e psicológica como com indiferença ou uma atitude distante face ao trabalho.

Em relação à segunda hipótese onde se esperava uma correlação entre o perfecionismo e burnout esta foi confirmada tendo-se verificado que as associações são positivas com exaustão emocional, despersonalização e total de burnout e negativas com a realização pessoal, sugerindo que quanto mais rigoroso se é com o desempenho do seu trabalho maior é a sensação de cansaço e de distancia face ao trabalho e menor é a sensação de realização pessoal.

No que respeita à relação entre Vulnerabilidade ao stress e as perturbações da personalidade foram igualmente encontradas associações estatisticamente significativas, tendo a dramatização, a subjugação e especialmente o perfecionismo se revelado as dimensões de vulnerabilidade com maior associação. Estes resultados vão no sentido das investigações relatadas por Carter e Rudelet (1999), que referem que o stress em agentes policiais está relacionado com a procura psicológica.

A relação entre o burnout e a vulnerabilidade ao stress foi claramente demonstrada no estudo correlacional efetuado e tal como esperada a realização pessoal apresentou valores negativos de associação. Segundo os autores Maslach, Shaufeli e Leiter (2001), o burnout

surge pela dificuldade em lidar com eventos stressores. Faz então sentido que características com a vulnerabilidade às exigências no local de trabalho estejam então associados a maiores índices de exaustão emocional, despersonalização e menores índices de realização pessoal.

Foi ainda hipótese de investigação a relação esperada entre os índices de burnout com a ansiedade, depressão e consumo abusivo de álcool e drogas. Os resultados confirmam esta hipótese, sendo que a ansiedade se associou de forma positiva com a exaustão e de forma negativa com realização pessoal. A depressão associou-se positivamente com a exaustão emocional, despersonalização e total e negativamente com a realização pessoal, o consumo de álcool associou-se positivamente com a despersonalização e total de burnout e o uso de drogas associou-se positivamente com o total de burnout, tal como reportam Kohan e Mazmanian (2003).

Embora não tenham sido hipóteses de investigação outros resultados que consideramos interessantes foram encontrados. Verificaram-se associações significativas entre as escalas do MCMI e do MBI, sugerindo que quanto maior é a presença da síndrome da burnout maior a sintomatologia avaliada pela medida de perturbações da personalidade. Dada a ausência de investigações que relatem associação entre estas duas medidas não é possível comparar os resultados da presente investigação com estudos anteriores. Ainda assim, em relação às variáveis que surgem habitualmente em comorbilidade com as perturbações da personalidade, como a ansiedade, depressão e distímia, avaliadas pelo MCMI que surgiram com associações significativas com o burnout (positivas com a exaustão emocional, despersonalização e total e negativas com a realização pessoal) estão de acordo com os estudos de Bulik (2002) e de Iacovides e colaboradores (2003) que relatam igualmente que quanto maiores são os índices de Burnout maiores são os valores de ansiedade, alterações de Humor e alterações somáticas (distímia e depressão major). No que refere às diferenças entre sexos para o Burnout não foram encontradas diferenças estatísticas significativas entre sexos. Tal resultado confirma os estudos revistos por Maslach, Shaufeli e Leiter (2001), ainda que Richardsen, Burke e Martinussen (2006) tenham encontrado índices superiores de despersonalização. Os nossos resultados indicam uma tendência para a significância nesse mesmo sentido (p=.053). Não se verificaram diferenças entre sexos para a vulnerabilidade ao stress.

Silbert (1992) refere que as mulheres são mais suscetíveis ao stress até porque tem, por norma mais exigências fora do local de trabalho. O facto de na presente amostra essas

diferenças não se verificarem poderá justificar-se pela inexistência de filhos, por serem todas solteiras e não exercerem funções de chefia.

A título exploratório foi efetuado um estudo comparativo para as variáveis psicológicas entre os agentes que tinham experienciado perigo de vida no decurso da sua profissão. Foram encontradas médias significativamente superiores nas perturbações de personalidade, histriónica narcísica, antissocial, agressiva, borderline e ao nível de abuso de drogas. O caráter transversal desta investigação não permite estabelecer qualquer tipo de causalidade que justifique esta associação. Contudo, parece-nos plausível assumir que estes traços de personalidade poderão ser prévios à experiencia de perigo de vida, pelas características douradoras que o próprio conceito de personalidade implica. Como tal, e assumindo que estas características se vão formando ao longo do tempo poderá haver maior propensão nestes sujeitos para experiencias mais perigosas ou para se colocarem em situações mais arriscadas.

Podemos referir como limitações deste estudo o número de sujeitos que constitui a amostra, já que com este grupo poucas generalizações se poderão efetuar, bem como, a discrepância entre os elementos sexo masculino e feminino, ainda que estas representem o que se passa na população policial.

CAPÍTULO V – CONCLUSÃO

Conclusão

Foi objetivo principal da presente investigação explorar a relação entre a Personalidade com a vulnerabilidade ao stress e burnout numa amostra de elementos Policiais. Tendo-se verificado associação entre os traços de personalidade e o burnout, tivemos interesse em verificar se existem associações entre perturbações de personalidade e o burnout.

Em suma, podemos concluir a existência de associações entre as três variáveis em estudo bem como, de diferenças entre sexos em algumas perturbações de personalidade. O trabalho policial é largamente divulgado como sujeito a grandes efeitos stressores, pelo que, ainda que com diferenças disposicionais entre sujeitos, seja esperado valores elevados de burnout. Pela sua relação com indicadores clínicos é de todo importante a realização de uma avaliação cuidada destas variáveis por forma a prevenir o aparecimento ou incremento de sintomatologia clínica nesta população.

Os resultados das investigações indicam que os stressores agudos e crónicos experienciados pelos polícias podem conduzir a resultados indesejáveis físicos e psicológicos que podem afetar as suas vidas profissionais e pessoais. Uma satisfação profissional diminuída, problemas familiares problemas de saúde, abuso de substancias e suicídio estão entre as consequências mais notórias do stress ocupacional nesta população (Garcia, Nesbary & Gu, 2004).

Outro fator relacionado com o burnout e com o stress na população policial diz respeito aos anos de serviço. Violanti e Aron (1995) referem que policias com seis a dez anos de serviço demonstram maiores índices de stress e frustração comparativamente com polícias com um a cinco anos de serviço. Estes autores referem ainda a existência de quatro fatores dentro desta instituição que puderam ser causadores de stress: a estrutura autoritária, a falta de participação na decisão das tarefas, a falta de suporte administrativo e a injustiça nas aplicações disciplinares.

Sugeríamos que em futuras investigações a população policial possa ser comparada com outras profissões que se caracterizam por elevados índices de Burnout (Enfermeiros, e outras profissões de prestações de cuidados) e com profissões onde esta síndrome não parece ser tão comum por forma a melhor poder caracterizar a população policial.

Ainda que com as limitações referidas acreditamos ter contribuído para uma melhor descrição dos problemas psicológicos que podem surgir nos agentes da P.S.P. o que sugere uma particular atenção a estes indivíduos a quem lhes é atribuído tanta responsabilidade.

Bibliográficas

Allport, G. W. (1937). *Personality: A psychological interpretation.* New York: Rinehart and Winston.

Allport, G. W. (1961). *Pattern and growth in personality.* New York: Holt, Rinehart and Winston.

Amaral, D. (1994). *Curso de direito administrativo* (2ª ed., Vol. 1). Coimbra: Almedina.

American Psychiatric Association (2000). DSM-IV: Manual de diagnóstico e estatística das perturbações mentais (4ª Ed.). Lisboa: Climepsi Editores.

Anaut, M. (2005). *A resiliência. Ultrapassar os traumatismos.* Lisboa: Climepsi.

Arnold, W. (1975). *Persona, carácter y personalidad.* Barcelona: Editorial Herder.

Azevedo, A. E. (1997). *Nova Enciclopédia Larrousse* (Vol. 18). Lisboa: Círculo de Leitores.

Barbett, R., Brennan, R., & Gareis, K. (1999). *A closer look at the measurement of burnout.* Journal of Applied Biobehavioral Research, 4,2, 65-78.

Bayley, D. (1991). *Note de recherche sur la comparaison internationale des polices. Les Cahiers de la Sécurité Intérieure, 7*, 19-25.

Bayley, D. (1994). *Police for the future.* Oxford: University Press.

Beck, A. T. (1993). Cognitive approaches to stress (Woolfolk ed.). (P. M. Leher, & L. R, Trads.) New York: The Guilford Press.

Bennet, P. (2002). *Introdução clínica à psicologia da saúde*. Lisboa: Climepsi Editores.

Bernard, P. (1970). Le développement de la personnalité. Paris: Masson et Compagnie Editeurs.

Bohl, N. (1995). *Professionally administered critical incident debriefing for police officers. In Kurke, M., & Schriver, E. (Eds.). Police psychology: Into the 21st century.* (pp. 169–188). Hillsdale: Erlbaum.

Briggs, S. R., & Cheek, J. M. (1986). *The role of factor analysis in the development and evalution of personality scale.* Journal of Personality , 54, 106-148.

Burke, R. & Mikkelsen, A. (2006). *Burnout among norwegian police officers: Potential antecedents and consequences.* International Journal of Stress Management, 13, 1, 64-83.

burnout. In W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), Professional burnout:

Buss, A. H., & Plomin, R. (1984). *Temperaments: Early developing personality traits.* Hillsdale: Erlbaum.

Buss, D. M. (1991). *Evolutionary personality psychology. Annual Review of Psychology, 42,* 459-491.

Caldeira, M. (2004). *Confronto com a morte na actuação policial: estudo exploratório.* (Dissertação de Licenciatura no Curso de Formação de Oficiais de Polícia). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Carter, D.; Rudelet, L. (1999). *The Police and the Community.* Sixth Ed. New York.

Cartwright, S., & Cooper, C. L. (1997). Managing work stress. Thousand Oaks: Sage Publications.

Carver, C. S., & Scheier, M. F. (2000). *Perspectives on Personality.* Londres: Allyn and Bacon.

Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in the Human Service Organizations.* New York: Praeger.

Cloninger, C. R., Svrakic, D. M., Przybeck, T. R. (1993). *A psychobiological model of temperament and character. Archives of General Psychiatry , 50,* pp. 975-990.

Collins, P., & Gibbs, A. (2003). *Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. Occupational Medicine, 53,* 4, 256-264.

Correia, A. (1999). *O burnout nos profissionais dos Centros de Atendimento de Toxicodependentes: Causas e consequências*. Revista Toxicodependências, 5, 3, 69-79.

Cox, T. (1978). *Stress.* Baltimore: University Park Press.

Cox, T.; Griffiths, A.; Rial-González, E. (2000). *Research on work-related stress. Bilbau: European Agency for Safety and Health at Work.* Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1 – 267.

Cunha, P. (2004). *Prevenção e gestão do stress na Polícia de Segurança Pública: A função do suporte social interno* (Dissertação de Licenciatura no Curso de Formação de Oficiais de Polícia). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Detoni, D. (2001). *Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho.* (Dissertação de Pós Graduação em Engenharia de Produção). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina.

Eysenck, H. J. (1953). *The structure of human personality.* London: Methuen.

Eysenck, H. J. (1967). *The biological basis of personality.* Sringfield, IL: Charles C. Thomas.

Eysenck, H. J. (1976). *The structure of human personality (3ª ed.).* London: Methuen.

Feldman, P. (1993). *The Psychology of Crime: A Social Science Textbook.* New York: Cambridge University Press.

Fielding, N. G. (1991). *The Police and Social conflict. Rhetoric and Reality.* London and Atlantic Highlands: Atholne Press.

Folkman, N. (1984). Personal control and stress and coping processas: A theoretical analysis. Jounal of Personality and Social Psychology, 46, 839-852.

Fonseca, M. (1999). *Stress: Um estudo exploratório com guardas da PSP do Comando Metropolitano de Lisboa.* Dissertação de Licenciatura em Psicologia Clínica. Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

França, H. H. (1987). *A syndrome de burnout.* Revista brasileira de medicina, 44(8) 197-199.

Frasquilho, M. (2005). *Medicina, médicos e pessoas: Compreender o stress para prevenir o burnout. Acta médica portuguesa, 18,* 433-444.

Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. Journal of Social Issues, 30, 1, 159-165.

Freudenberger, H. (1975). *The staff burn-out syndrome in alternative institutions.* Psychotherapy: Theory, Research and Practice, 12, 1, 73-82.

Garcia, L., Nesbary, D., & Gu, J. (2004). *Perceptual variations of stressors among police officers during an era of decreasing crime.* Journal of Contemporary Criminal Justice, 20, 1, 33-50.

Garcia, M. (1990). *Burnout profesional en organizaciones.* Boletim de Psicologia, 29, 7-27.

Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral del bienestar.* Madrid: Ediciones Pirámide.

Goldberg, D. & Huxley, P. (1996). *Perturbações mentais comuns: Um modelo bio-social.* Lisboa: Climepsi Editores.

Gonçalves, R. (2004). *Polícias e forças de segurança: O que é que a psicologia pode fazer por elas.* Polícia e Justiça, 3, 3, 119-132.

Graziani, P.; Swendsen, J. (2007). *O stress: emoções e estratégias de adaptação.* Lisboa: Climepsi editores, 1 – 135.

Hall, C.S., & Lindzey, G. (1993). *Teorias da Personalidade,* volume 2. S.Paulo: E.P.U.

Hampson, S. (1988). *The construction of personality.* London: Routledge.

Hansenne, M. (2003). *Psychologie de la personnalité. Bruxelles*: De Boeck & Larcier.

Harvey, S., & Raider, M. (1984). *Administrator burnout.* Administration in Social Work, 8, 2, 81-89.

Hawkins, H. (2001). *Police officer burnout: A partial replication of Maslach's Burnout Inventory.* Police Quarterly, 4, 3, 343-360.

Hespanhol, A. (2005). *Burnout e stress ocupacional,* Revista Portuguesa de Psicossomática. 7: 1-2 153 – 162.

Hoffman, R., & Collingwood, T. (2005). *Fit for duty: An officer's guide to total fitness* (2ª ed.). United Kingdom: Human Kinetics.

Hoffman, Robert e Collingwood, Thomas R. (1995). *Fit for duty. The peace Officer's Guide to total fitness,* Champaign, Human Kinetics Publishers.

Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). *The social readjustment rating scale.* Journal of Psychosomatic Research , 11,213-218.

Holmes, T., H.; Rahe, R. H. (1967). *The social readjustment rating scale.* Journal of psycochosomatic research. 11: 2 213 – 218.

Houkes, I.; Janssen, P. P.; Jonge, J.; Bakker, A.B. (2003). *Personality, Work Characteristics, and Employee Well-Being: A longitudinal Analysisof Additive and Moderating Effects.* Journal of Occupational Health Psychology. Vol. 8, Nº. 1, 20-38.

Huber, W. (1977). *Introduction à la psychologie de la personnalité.* Bruxelles: Dessart et Mardaga Editeurs.

Huebner, E. (1993). *Professionals under stress: A review of burnout among the helping professions with implications for school psychologists.* Psychology in the School, 30, 40-49.

Iacovides, A.; Fountoulakis, K. N.; Kaprinis, S.; Kaprinis, G. (2003). *The relationship between job stress, burnout and clinical depression.* Journal of Affective Disorders. 75, 209-221.

Jackson, S., & Maslach, C. (1982). *After-effects of job-related stress: Families as victims.* Journal of Occupational Behaviour, 3, 1, 63-77.

Kabanoff, B., Waldersee, R., & Cohen, M. (1995). *Espoused values and organizational change themes.* Academy of Management Journal, 38, 1075-1104.

Kohan, A., & Mazmaniam, D. (2003). *Police work, burnout, and pro-organizational behavior: A consideration of daily experiences.* Criminal Justice and Behavior, 30, 5, 559-583.

Kohn, M., & Schooler, C. (1983). *Work and Personality.* New Jersey: Ablex Publishing Corporation.

Kompier, M., Levi, L. (1995). *O Stress no trabalho: causas, efeitos e prevenção.* Luxemburgo: Fundação Europeia para a Melhoria das Comunidades Europeias.

Labrador, F. J. (1992). *O stress.* Lisboa: Edições temas da actualidade.

Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process.* New York: McGraw-Hill.

Lazarus, R. S. (1984). *On the primacy of cognition.* American Psychologist, 39, 124-129.

Lazarus, R. S. (1988). *Coping theory and research: Past, present, and future.* Psychologist Medicine, 55, 234-247.

Lazarus, R. S. (1991). *Cognition and motivation in emotion.* American Psychologist, 46, 352-367.

Lazarus, R. S. (1993). *From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks.* Annual Review of Psychology, 44, 1-21.

Lazarus, R. S. (1993). *Why we should think of stress as a subset of emotion.* L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), in Handbook of stress – Theoretical ad Clinical aspects (pp.21-39). New York: Free Press.

Lazarus, R. S., & Delongis, A. (1983). *Psychological stress and coping in aging.* American Psychologist, 38,245-254.

Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping.* New York: Springer Publishing Company.

Lazarus, R.S. (1999). Stress and emotion: A new synthesis. New York: Springer Publishing Company.

Leal, M. (1998). *Stress e burnout.* Bial: Porto.

Lee, R., & Asforfh, B. (1993). *A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models.* Organizational Behaviour and Human Decision Processes, 54, 369-398.

Leite, E.; Uva, A. S. (2009). *Stress crónico e resposta imunitária à vacinação.* Saúde e Trabalho. 7 89 – 107.

Leite. S. (2009). *Contributo para o estudo da influência do stress na resposta imunitária à vacina contra a gripe em profissionais de saúde.* Escola Nacional de Saúde pública da universidade Nova de Lisboa. Dissertação de Doutoramento em saúde pública na especialidade de saúde ocupacional. 1 – 369.

Leiter, E. S.; Uva, A. S. (2007). *Stress relacionado com o trabalho.* Saúde e Trabalho. 6 25-42.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2000). *Burnout and health. In A. Baum, T. Revenson, & J. Singer (Eds.) Handbook of health psychology.* (pp. 415-426). Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum.

Lemkau, J. P., Purdy, R. R., Raffert, J. P. & Ruddsill, J. R. (1988). *Correlates of Burnout Among Family Practice Residents.* Journal of Medical Education, 63, 682-691.

Linton, R. (1986). *Le fondement culturel de la personnalité.* Paris: Dunod.

Loehlin, J. C. (1992), *Genes and environment in personality development.* Newbury Park, C. A, Sage.

Luz, P., & Antunes, J. (s/d). *Estudo do stresse ocupacional e do síndroma de burnout em Agentes da Polícia de Segurança Pública*: Operadores de Rádio 112.

Magalhães, D. (1999). *Factores indutores de stresse na actividade policial: Estudo exploratório com uma amostra de guardas da PSP de Lisboa.* (Dissertação de Licenciatura no Curso de Formação de Oficiais de Polícia). Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Magalhães, D., Fonseca, M., & Costa, R. (1999). *Factores indutores de stress na actividade policial: Estudo exploratório com uma amostra de guardas da PSP de Lisboa.* Avaliação Psicológica: Formas e Contextos, 6, 262-266.

Malach-Pines, A., & Keinan, G. (2006). *Stress and burnout in israeli border police.* International Journal of Stress Management, 13, 4, 519-540.

Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it.* San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Maslach, C. (1982). *Burnout: The costs of caring.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Maslach, C. e Jackson, S. E. (1981 – 1986). *Maslach Burnout Inventory, Second Edition, Consulting Psychologists Press.* 577 College Avenue, Palo Alto CA, 94306.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Measurement of experienced burnout.* Journal of Occupational Behaviour, 2, 2, 99-113.

Maslach, C., & Jackson, S. (1997). *Inventario "Burnout" de Maslach: Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial.* Madrid: TEA Ediciones.

Maslach, C., & Leiter, M. (2000). *Burnout. In Fink, G., (Ed.), Encyclopedia of stress (Vol.1, pp. 358-362).* San Diego: Academic Press.

Maslach, C., & Schaufeli, W.B. (1993). *Historical and conceptual development of burnout, In W.B. Schaufeli, C. Maslach.& T. Marek (Eds.), Professional burnout:* Recent developments in theory and research (pp.1-16). New York: Taylor & Francis.

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

Maslach, C., Stapp, J., & Santee, R. (1985). *Individuation: conceptual analysis and assessment.* Journal of Personality and Social Psychology, 49, 3, 729-738.

McCraty, R., Tomasimo, D., Atkinson, M., & Sundram, J. (1999). *Impact of the heartmath self-management skills program on physiological and psychological stress in police officers.* HeartMath Research Center, 99, 75-87.

Melo, B., Gomes, A., & Cruz, J. (1999). *Desenvolvimento e adaptação de um instrumento de avaliação psicológica do burnout para os profissionais de psicologia.* In Soares, A., Araújo, S., & Caires, S. (Eds.). Avaliação Psicológica: Formas e contexto (Vol. 7, 596-603). Braga: Associação dos Psicólogos Portugueses.

Mendes, M. (2005). *Emoções no contexto de policiamento: Medo, exaustão emocional e procura de sensações, um estudo comparativo na PSP do Porto.* (Dissertação de Mestrado em Criminologia). Porto: Faculdade de Direito da Universidade do Porto.

Mischel, W. (1981). *Introduction to personality.* New York: CBS College Publishing.

Monk, T., & Folkard, S. (1983). *Circadian rhythms and shiftwork.* In Hockey, R. (Ed.). Stress and Fatigue in Human Performance (pp. 97-121).. New York: John Wiley & Sons.

Montes, M., Germán, M., Tornero, R., & Castillo, M. (2001). *El Síndrome de burnout: variables laborales, personales y psicopatológicas asociadas.* Psiquis, 22, 3, 117-129.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory.* New York: McGraw-Hill.

Ogden, J. (1999). *Psicologia da Saúde.* Estudos Universitários 11. Climepsi Editores. Lisboa.

Oginska-Bulik, N. (2002). *Perceived Job stress, burnout syndrome and health status in police officers.* Em The 16th Conference of the European Health Psychology Society. Lisbon, Portugal, 2002. I.S.P.A. Lisboa. 421-429.

Oliveira, J. (2000). *A Manutenção da Ordem Pública em Portugal.* Lisboa: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Oliveira, J. (2006). *As Políticas de Segurança e os Modelos de Policiamento: A emergência do policiamento de proximidade.* Coimbra: Almedina.

Oliveira, J.P. (2008). *Traços de Personalidade de Elementos das Forças de Segurança: um Estudo Comparativo na P.S.P. de Lisboa. Tese de Doutoramento em Psicologia.* Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto. Porto.

Organização Mundial de Saúde – OMS (1995). *Global Strategy on occupational health for all.* Genova: OMS.

Passos, F., & Antunes, J. (2003). *Stresse ocupacional na Polícia de Segurança Pública.* Actas da 24ª Conferência Internacional da Sociedade para o Estudo do Stresse – STAR 2003, Lisboa.

Passos, F., & Antunes, J. (2003). *Stresse ocupacional nas forças especiais da Polícia de Segurança Pública.* Poster apresentado na 24ª Conferência Internacional da Sociedade para o Estudo do Stresse – STAR 2003, Lisboa.

Pervin, L. A. (2003). *The science of personality (2th ed).* Oxford University Press.

Pines, A & Aronson, E (1989). *Career burnout: Causes and cures.* New York: The Free Press.

Queirós, P. (2005). *Burnout no trabalho e conjugal em enfermeiros portugueses.* Coimbra: Sinais Vitais.

Queiroz, C. (1997*). Emoções e comportamento desviante, um estudo na perspectiva da personalidade como sistema auto organizador.* Dissertação de Doutoramento em Psicologia. Porto: FPCEUP.

Quick, J., Murphy, L., & Hurrell, J. (1992). *Stress & Well-Being at work: Assessments and interventions for occupational mental health.* Washington: American Psycological Association.

Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio – prevenção do stress no trabalho.* Lisboa: Editora RH.

Recent developments in theory and research (pp. 1-16). New York: Taylor &

Reiner, R. (1991). La tradition policière britannique: modèle ou mythe. Les Cahiers de la Sécurité Intérieure, 7, 29-39.

Reis, E. (1997). *Estatística multivariada aplicada.* Lisboa: Edições Sílabo.

Reis, E., Melo, P., Andrade, R., & Capalez, T. (1999). *Estatística aplicada* (Vol. 2, 3ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Ribeiro, J. (2005). *Introdução à Psicologia da Saúde.* Quarteto: Coimbra.

Ribeiro, J. (2007). *Avaliação em Psicologia da Saúde: Instrumentos publicados em português.* Quarteto: Coimbra.

Richardsen, A., Burke, R., & Martinussen, M. (2006). *Work and health outcomes among police officers: The mediating role of police cynicism and engagement.* International Journal of Stress Management, 13, 4, 555-574.

Ross, M., & Gouveia, V. (2001). *Psicología social de los valores humanos. Desarrolos teóricos, metodológicos y aplicados.* Madrid: Biblioteca Nueva.

Sartori, L. (2006). *Avaliação de burnout em policiais militares: a relação entre o trabalho e o sofrimento.* (Dissertação de Mestrado em Administração). Maringá: Universidade Estadual de Londrina.

Segerstrom, S.C.; Miller, G.E. (2004). *Psychological stress and the human immune system: a metanalytic study of 30 years of inquiry.* Psychological bulletin. 130: 4 601 – 630.

Seltzer, J., & Numerof, R. (1988). *Supervisory leadership and subordinate burnout.* Academy of Management Journal, 31, 2, 439-445.

Selye, H. (1956). *The stress of life.* New York: Mc Graw-Hill.

Serra, A. V. (2002). *O stress na vida de todos os dias (2ª ed.).* Coimbra: Edição do autor.

Serra, A. V. (1989). *Aspectos Históricos da Terapia Comportamental.* Psychologica, 2, 1-16.

Serra, A. V. (1999). *O que é o stress. In Serra, A. V. – O stress na vida de todos os dias.* Coimbra: Minerva, 5 – 28.

Serra, A. V. (2000). A vulnerabilidade ao stress. Psiquiatria Clínica, 21, 457-466.

Serra, A. V. (2000). Construção de uma escala para avaliar a vulnerabilidade ao stress: 23 QVS. Psiquiatria Clínica, 21, 279-308.

Serra, A. V. (2002). *O stress na vida de todos os dias (2ª ed.).* Coimbra: Edição do autor.

Serra, A. V. (2005). *As múltiplas facetas do stress.* Lisboa Climepsi.

Silbert, M. (1992). *Job Stress and Burnout of New Police Officers.* Understanding Policing. Ed. By Mccormick, K. and Visano. Toronto. Pp 657-663.

Silva, F. (2000). *Burnout: Um desafio à saúde do trabalhador.* Revista de Psicologia Social e Institucional, 2, 1.

Silveira, N., Vasconcellos, S., Cruz, L., Kiles, R., Silva, T., Castilhos, D., & Gauer, G. (2005). *Avaliação de burnout em uma amostra de policiais civis.* Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul, 27, 2, 159-163.

Simon, S., & Sellier, J. L. (1977). *A descoberta da personalidade.* Lisboa: Edições Ática

Singer, J. (1984) *The human personality.* San Diego: Harcourt Brace Jovanovich Publishers.

Singer, J. (1984). *The human personality.* San Diego: Harcount Brace Jovanovich Publishers.

Spector, P. E. (1999). *Individual differences in the job stress processo f health care professionals.* In Firth-Cozens, J.; Payner, R. stress in health professionals: psychological and organizational causes and interventions. Chichester: Willey, 33-42.

Squires, A & Livesley, B. (1984). *Beware of burnout.* Journal of the Chartered Society of Physiotherapy, 70, 235 - 238.

Stora, J. (1990). *Stress.* Porto: Colecção Cultura Geral.

Strelau, J. (1998). *Temperament: A psychological perspective.* New York: Plenum Press

syndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial – manual. Madrid: TEA.

Tecedeiro, M. (2010). *Estudo exploratório sobre burnout numa amostra portuguesa: O narcisismo como variável preditora da síndrome de burnout.* Aná. Psicológica, vol.28, no.2, p.311-320.

Trigo, M., Silva, D. &Rocha, E. (2005). *Factores Psicossociais de risco na doença coronária: para além do comportamento tipo A.* Revista Portuguesa de Cardiologia, 24 (2). 261-281.

Trince, H., & Beyer, M. (1994). *The culture of work organizational.* New Jersey: Prentice-Hall.

Turvey, B. (1995). *Police officers: Control, hopelessness & suicide.* Knowledge solution library.

Usa.Niosh. (1999). *Stress...at work. Clincinnati,* OH: National Institute for Occupational safety and Health, (DHHS O«Publication; 99-101. Publications dissemination, EID).

Vara, N. (2007). *Burnout e satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar.* (Dissertação de Mestrado em Psicologia da Saúde). Porto: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.

Vives, J. (1994). *Respuesta emocional al estrés laboral.* Revista Rol de Enfermeira, 186, 31-33.

Zuckerman, M. (1979). *Sensation seeking: Beyond the optimal level of arousal.* Hillsdale, Erlbaum.

APÊNDICES

Apêndice I

S. R.

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

DIRECÇÃO NACIONAL

RECURSOS HUMANOS

DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO

DIVISÃO DE PSICOLOGIA

COMUNICAÇÃO DE SERVIÇO

Número : *379/DP/2011*
Processo : *21.*
Data : *2011/05/31*

Exmª Senhora
Directora do Departamento de Formação
DN/PSP

ASSUNTO : *PEDIDO DE UTILIZAÇÃO DE DADOS (PROVAS PSICOLÓGICAS)*

De acordo com o pedido solicitado pela Agente nº 150198, Marisa Costa de Abreu, actualmente a exercer funções na Divisão de Psicologia, cumpre-me informar e propôr a V. Exª. o seguinte:

1. A supra citada Agente pretende obter dados de provas psicológicas utilizadas na Divisão de Psicologia, para efeitos de elaboração da sua dissertação em mestrado, sob o tema "Relação entre traços de personalidade com vulnerabilidade ao stresse e burnout nos elementos da Polícia de Segurança Pública;
2. Para tal, vem requerer a possibilidade de utilizar e tratar estatisticamente, 120 (cento e vinte) resultados das provas psicológicas designadas por MCMI, 23QVS e MBI;
3. Requer, ainda a recolha de 120 (cento e vinte) resultados de cada uma das provas anteriormente mencionadas, entre uma amostragem heterogénea, independentemente do sexo, idade e posto;
4. A requerente pretende acesso a resultados, para tratamento estatístico, sem qualquer identificação;
5. Considerando que a Divisão de Psicologia dispõe, efectivamente de resultados disponíveis quanto às provas psicológicas atrás referidas;
6. Considerando que o tratamento de resultados tem como objectivo um estudo meramente académico, apenas como análise estatística de dados e sem identificação;
7. Considerando, ainda, que a dissertação em apreço poderá apresentar interesse para a compreensão da problemática da vulnerabilidade ao stresse e do burnout, entre elementos da Polícia de Segurança Pública;

Divisão de Psicologia
Subida das Águas Livres- 2605-187 Belas – Tel. 219 802 920 – Fax 21 903 98 14

8. Pelo exposto, propomos à consideração de V. Exª. que seja autorizada à Divisão de Psicologia a cedência dos resultados agora pretendidos, destinados ao trabalho final da dissertação em mestrado da Agente Marisa Costa de Abreu.

O CHEFE DA DIVISÃO DE PSICOLOGIA

Dr. Fernando Passos

Divisão de Psicologia
Outeiro dos Águas Livres - 2695-197 Bobadela - Tel. 219 502 820 - Fax 21 960 29 14

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
POLICIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
DIRECÇÃO NACIONAL
RECURSOS HUMANOS
DF - DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO

COMUNICAÇÃO DE SERVIÇO

Reg.:1461/NAG/2011 | Data: 2011-06-06

Proc.º: DF2011DNL00003F05

Classificador: 080.30.04

Exmº Senhor

Chefe da Divisão de Psicologia

BELAS

DIRECÇÃO NACIONAL DA P.S.P.
DIVISÃO DE PSICOLOGIA
Entrada Nº 392 | Processo Nº 91
Data 15 / 6 / 20 11

Dou conhecimento:
Aguarde-se pois:

Assunto : PEDIDO DE UTILIZAÇÃO DE DADOS (PROVAS PSICOLÓGICAS)

Referência : CS nº. 379/DP/2011

Relativamente ao assunto em epígrafe informo V. Exª. que por despacho de Sua Excelência o DNA/RH, a agente M/150198 – Marisa Costa de Abreu está autorizada à recolha de dados no âmbito do seu trabalho académico.

A Directora do Departamento de Formação

Madalena Maria de Almeida Rodrigues Amaral
Superintendente

LUÍS MANUEL ADMIRADO FERNANDES MOREIRA
SUBINTENDENTE

130588
Página 1/1

Departamento de Formação - Email: deform@psp.pt

Apêndice II

TRABALHO DE INVESTIGAÇÃO

O Objectivo deste Trabalho de investigação visa a recolha de dados para a realização da Dissertação apresentada para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia, Aconselhamento e Psicoterapias, no curso de Mestrado em Psicologia, Aconselhamento e Psicoterapias, conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Tendo presente que os objectivos a que nos propomos são os de compreender as características associadas ao stress profissional, os dados obtidos tornam-se indispensáveis na contribuição para a prevenção, planeamento e implementação de planos de intervenção neste domínio.

Na Policia de Segurança Pública, existem várias categorias profissionais sujeitas a diferentes factores de stress profissional, que influenciam a prestação e qualidade da missão e o bem-estar físico e psicológico dos agentes. Por este facto, os objectivos a que nos propomos só poderão ser atingidos com **a participação e envolvimento de todos os agentes da PSP.**

Não se pretende qualquer tipo de avaliação individual, nem de uma categoria profissional em particular, mas sim compreender como ocorre a personalidade, o stress profissional e o Burnout e quais as variáveis que interferem. Assegura-se a **Confidencialidade e o anonimato.**

Solicitamos a sua colaboração e agradecemos **que responda a todas as questões com a máxima sinceridade**, mesmo que não tenha a certeza absoluta em algumas delas, dado que não existem respostas certas ou erradas.

Responder a este Trabalho é uma contribuição para a criação de melhores condições de trabalho e de saúde dos Agentes da Policia de Segurança Pública.

OBRIGADO

Apêndice III

Trabalho de Investigação

As respostas devem ser dadas na folha de resposta

Não escrever nada neste caderno

INSTRUÇÕES

1.As páginas seguintes contêm vários testes, com varias afirmações relacionadas com o trabalho, o stress profissional associado ao trabalho de um agente e as consequências associadas.

2.Não se preocupe se algumas frases forem pouco usuais. Elas estão incluídas nos Questionários por retratarem diferentes realidades. Não existem respostas certas ou erradas. Deverá seleccionar o número equivalente à resposta que melhor se aplica ao seu caso, preenchendo o círculo correspondente.

3.Tente responder a todas as afirmações. Não deixe respostas em branco.

4.Não há limite de tempo para preencher estes questionários, mas deve responder o mais rapidamente que lhe seja possível. Os resultados deste questionário são estritamente confidenciais.

Tente ser o mais sincero e espontâneo possível nas escolhas que fizer.

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

Anexos

Anexos I

Nº de Matrícula

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

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

1 - Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino 2 - Idade: ☐☐

3 - Tem filhos: ☐ Não ☐ Sim

4 - Estado civil: ☐ Solteiro ☐ Casado ☐ Divorciado ☐ União de facto ☐ Separado ☐ Viuvo

5 - Habilitações literárias:

4ª Classe ☐
6º Ano ☐
9º Ano ☐
11º Ano ☐
12º Ano ☐
Bacharelato ☐
Curso técnico Profissional ☐
Curso superior ☐
Qual: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

6 - Posto: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

7- Esquadra onde presta serviço: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

8- Divisão onde presta serviço: ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

9 -Tempo na unidade actual em anos: ☐☐
e meses: ☐☐

10 - Anos de serviço na PSP: ☐☐

11 - No seu trabalho exerce funções de chefia ? ☐ Não ☐ Sim

12 - Número de horas/semana que trabalha habitualmente? ☐☐

13 - Trabalha por turnos? ☐ Não ☐ Sim

14 - No seu Trabalho diário já teve a sua vida em perigo? ☐ Não ☐ Sim

11233

Anexos II

IMPORTANTE: *Obrigatório o preenchimento completo do cabeçalho*

S. R.

MINISTERIO DA ADMINISTRAÇAO INTERNA

POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

DIRECÇÃO NACIONAL

GABINETE DE PSICOLOGIA

Nº de candidatura

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Nome: _____

Data: ___/___/___ **Sexo:** O M O F

	V	F		V	F		V	F		V	F
1	O	O	51	O	O	101	O	O	151	O	O
2	O	O	52	O	O	102	O	O	152	O	O
3	O	O	53	O	O	103	O	O	153	O	O
4	O	O	54	O	O	104	O	O	154	O	O
5	O	O	55	O	O	105	O	O	155	O	O
6	O	O	56	O	O	106	O	O	156	O	O
7	O	O	57	O	O	107	O	O	157	O	O
8	O	O	58	O	O	108	O	O	158	O	O
9	O	O	59	O	O	109	O	O	159	O	O
10	O	O	60	O	O	110	O	O	160	O	O
11	O	O	61	O	O	111	O	O	161	O	O
12	O	O	62	O	O	112	O	O	162	O	O
13	O	O	63	O	O	113	O	O	163	O	O
14	O	O	64	O	O	114	O	O	164	O	O
15	O	O	65	O	O	115	O	O	165	O	O
16	O	O	66	O	O	116	O	O	166	O	O
17	O	O	67	O	O	117	O	O	167	O	O
18	O	O	68	O	O	118	O	O	168	O	O
19	O	O	69	O	O	119	O	O	169	O	O
20	O	O	70	O	O	120	O	O	170	O	O
21	O	O	71	O	O	121	O	O	171	O	O
22	O	O	72	O	O	122	O	O	172	O	O
23	O	O	73	O	O	123	O	O	173	O	O
24	O	O	74	O	O	124	O	O	174	O	O
25	O	O	75	O	O	125	O	O	175	O	O
26	O	O	76	O	O	126	O	O			
27	O	O	77	O	O	127	O	O			
28	O	O	78	O	O	128	O	O			
29	O	O	79	O	O	129	O	O			
30	O	O	80	O	O	130	O	O			
31	O	O	81	O	O	131	O	O			
32	O	O	82	O	O	132	O	O			
33	O	O	83	O	O	133	O	O			
34	O	O	84	O	O	134	O	O			
35	O	O	85	O	O	135	O	O			
36	O	O	86	O	O	136	O	O			
37	O	O	87	O	O	137	O	O			
38	O	O	88	O	O	138	O	O			
39	O	O	89	O	O	139	O	O			
40	O	O	90	O	O	140	O	O			
41	O	O	91	O	O	141	O	O			
42	O	O	92	O	O	142	O	O			
43	O	O	93	O	O	143	O	O			
44	O	O	94	O	O	144	O	O			
45	O	O	95	O	O	145	O	O			
46	O	O	96	O	O	146	O	O			
47	O	O	97	O	O	147	O	O			
48	O	O	98	O	O	148	O	O			
49	O	O	99	O	O	149	O	O			
50	O	O	100	O	O	150	O	O			

CONFIDENCIAL

46666

Anexos III

M.B.I. - Maslach, Jackson & Leiter

NÚMERO DE MATRICULA

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Instruções: As afirmações que se seguem são sobre sentimentos relacionados com o seu trabalho. Leia cada afirmação cuidadosamente e decida o que sente sobre o seu trabalho. Se nunca apresentou esse sentimento assinale Nunca. Se sim indique a frequência que melhor o descreve.

		Nunca	Algumas vezes por ano	Uma vez por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
		1	2	3	4	5	6	7
1	Sinto-me emocionalmente esgotado pelo meu trabalho	○	○	○	○	○	○	○
2	Sinto-me desgastado no fim do dia de trabalho	○	○	○	○	○	○	○
3	Sinto-me fatigado quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho	○	○	○	○	○	○	○
4	Posso compreender facilmente como se sentem os indivíduos com quem lido	○	○	○	○	○	○	○
5	Sinto que trato alguns indivíduos como se fossem objectos impessoais	○	○	○	○	○	○	○
6	Trabalhar com pessoas todo o dia é realmente uma pressão para mim	○	○	○	○	○	○	○
7	Lido eficazmente com os problemas dos indivíduos	○	○	○	○	○	○	○
8	Sinto-me esgotado pelo meu trabalho	○	○	○	○	○	○	○
9	Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente a vida das outras pessoas	○	○	○	○	○	○	○
10	Sinto-me indiferente para as pessoas por causa do meu trabalho	○	○	○	○	○	○	○
11	Estou preocupado porque este serviço tornou-me emocionalmente mais duro	○	○	○	○	○	○	○
12	Sinto-me muito enérgico	○	○	○	○	○	○	○
13	Sinto-me frustrado no meu serviço	○	○	○	○	○	○	○
14	Sinto que estou a trabalhar demasiado	○	○	○	○	○	○	○
15	Não estou interessado em saber o que vai acontecer a alguns indivíduos	○	○	○	○	○	○	○
16	Trabalhar directamenete com pessoas causa-me muito stress	○	○	○	○	○	○	○
17	Eu consigo criar facilmente um ambiente descontraído com os indivíduos	○	○	○	○	○	○	○
18	Sinto-me animado depois de lidar de perto com os indivíduos	○	○	○	○	○	○	○
19	No meu trabalho consigo fazer coisas com valor	○	○	○	○	○	○	○
20	Sinto-me à beira do abismo	○	○	○	○	○	○	○
21	No meu trabalho lido muito calmamente com os problemas emocionais	○	○	○	○	○	○	○
22	Sinto que os indivíduos me culpam por alguns dos seus problemas	○	○	○	○	○	○	○

23910

Anexos IV

Nº de candidatura

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

IMPORTANTE: *Obrigatório o preenchimento completo do cabeçalho*

S. E. R.
MINISTERIO DA ADMINISTRAÇAO INTERNA
POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
DIRECÇÃO NACIONAL
GABINETE DE PSICOLOGIA

Nome: _____

Sexo: O M O F

Data: Dia ___ - Mês ___ - Ano ____

		Concordo em absoluto	Concordo bastante	Nem concordo nem discordo	Discordo bastante	Discordo em absoluto
		1	2	3	4	5
1	Sou uma pessoa determinada na resolução dos meus problemas.	O	O	O	O	O
2	Tenho dificuldade em me relacionar com pessoas desconhecidas.	O	O	O	O	O
3	Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes.	O	O	O	O	O
4	Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades pessoais.	O	O	O	O	O
5	Preocupo-me facilmente com os contratempos do dia-a-dia.	O	O	O	O	O
6	Quando tenho um problema para resolver usualmente consigo alguém que me possa ajudar.	O	O	O	O	O
7	Dou e recebo afecto com regularidade.	O	O	O	O	O
8	É raro deixar-me abater pelos acontecimentos desagradáveis que me ocorrem.	O	O	O	O	O
9	Perante as dificuldades do dia-a-dia sou mais para me queixar do que para me esforçar para as resolver.	O	O	O	O	O
10	Sou um individuo que se enerva com facilidade.	O	O	O	O	O
11	Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim.	O	O	O	O	O
12	Quando me criticam tenho tendência a sentir-me culpabilizado.	O	O	O	O	O
13	As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito.	O	O	O	O	O
14	Dedico mais tempo às solicitações das outras pessoas do que às minhas próprias necessidades.	O	O	O	O	O
15	Prefiro calar-me do que contrariar alguém no que está a dizer, mesmo que não tenha razão.	O	O	O	O	O
16	Fico nervoso e aborrecido quando não me sai tão bem quanto esperava a realizar as minhas tarefas.	O	O	O	O	O
17	Há em mim aspectos desagradáveis que levam ao afastamento das outras pessoas.	O	O	O	O	O
18	Nas alturas oportunas custa-me exprimir abertamente aquilo que sinto.	O	O	O	O	O
19	Fico nervoso e aborrecido se não obtenho de forma imediata aquilo que quero.	O	O	O	O	O
20	Sou um tipo de pessoas que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem.	O	O	O	O	O
21	O dinheiro de que posso dispor mal me dá para as despesas essenciais.	O	O	O	O	O
22	Perante os problemas da minha vida sou mais para fugir do que para lutar.	O	O	O	O	O
23	Sinto-me mal quando não sou perfeito naquilo que faço.	O	O	O	O	O

36187

CONFIDENCIAL