

Elisabete Dias Costa

***BURNOUT* EM PROFISSIONAIS DAS COMISSÕES DE
PROTECÇÃO DE CRIANÇAS E JOVENS EM PERIGO**

Universidade Lusófona do Porto

Faculdade de Psicologia

Porto

(2014)

Elisabete Dias Costa

***Burnout* em Profissionais das Comissões de Proteção de
Crianças e Jovens em Perigo**

**Dissertação apresentada na Universidade Lusófona do Porto para
obtenção do grau de Mestre em Psicologia Forense**

Orientadora: Prof. Doutora Célia Ferreira (Universidade Lusófona do
Porto)

Universidade Lusófona do Porto

Faculdade de Psicologia

Porto

(2014)

Agradecimentos

Ter chegado a esta etapa tão importante da minha vida, deve-se para além dos esforços, aprendizagens e conhecimentos adquiridos, a um vasto número de pessoas que se foram cruzando na minha vida e que de certo modo contribuíram para o meu desenvolvimento pessoal e profissional.

À minha orientadora, Professora Doutora Célia, pela sua disponibilidade, atenção, e paciência, assim como a partilha das suas experiências e conhecimentos, que foram de todo essenciais para a realização deste trabalho.

À Professora Doutora Carla Antunes, pelo acompanhamento ao longo deste último ano.

Um agradecimento muito especial, ao Doutor Ricardo Almeida, por toda a sua disponibilidade e prestabilidade, em todo o processo inicial, os meus sinceros agradecimentos.

Ao Presidente da Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, um muito obrigada pela oportunidade dada em realizar este trabalho. Um agradecimento muito especial, à técnica Dr. Ana Batista, pela sua total disponibilidade e empenho.

Um agradecimento muito especial, a todos os profissionais das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, que aceitaram participar neste estudo, pois sem eles este não poderia ser realizado.

Aos meus amigos pelo apoio incondicional que me transmitiram, assim como pelos momentos que partilhamos, Elisabete Jaime, José Taveira, Joana Sengo e Mariana Marques. Em especial, a Carla Ferreira e à Viviana Costa pelo disponibilidade e contributo que foi sem dúvida imprescindível, o meu muito obrigada.

À minha irmã Hermínia, pelo seu apoio e amor incondicional permanente, e por sempre ter acreditado nas minhas capacidades e acima de tudo acreditar em mim, um muito obrigada pelo orgulho que sempre depositou.

Aos meus pais, os meus mais profundos agradecimentos, pelos sacrifícios e apoio que me deram ao longo de toda a minha vida, assim como pelo amor, pelas possibilidades e oportunidades que me facultaram.

A todos,

o meu profundo e eterno agradecimentos!

Resumo

Desde a mais remota Antiguidade, o trabalho assume um papel preponderante na sociedade. Contudo, pode ser também fonte de problemas, nomeadamente de *Burnout*. Este trabalho procurou avaliar o *Burnout* entre técnicos de CPCJ's (N = 212) e analisar a sua relação com variáveis demográficas, variáveis laborais, qualidade de vida e *coping*. Nenhum dos inquiridos revelou uma condição compatível com a síndrome de *Burnout*, mas alguns deles apresentavam indícios de tal condição. As variáveis laborais surgiram mais relacionadas com os níveis de *Burnout* reportados pelos profissionais inquiridos, comparativamente às variáveis sociodemográficas. Os resultados ilustram também associações entre os *scores* de *Burnout* (e/ou respetivas dimensões) e o bem-estar face ao trabalho, assim como entre os *scores* de *Burnout* (e/ou respetivas dimensões) e o estilo de vida e *coping*: quanto menor o bem-estar retirado da prática laboral e a qualidade de vida, maiores os índices de *Burnout*; quanto maior o sentimento de exaustão emocional e de despersonalização (dimensão do *Burnout*), menor o *coping* de controlo; quanto maior o sentimento de realização pessoal (terceira dimensão do *Burnout*), maior a frequência deste tipo de *coping*. Este trabalho deve servir de mote encorajador para um maior investimento académico, científico e prático a este nível.

Palavras-Chave: *Burnout*; CPCJ's; Bem-Estar; Estilos de Vida; *Coping*.

Abstract

Since the Dawn of times, work has taken a main role in society. However, it can also be the source of problems, namely as *Burnout*. This study sought to evaluate the *Burnout* among the Child Protection Service Technicians (N = 212) and analyse how it relates to demographic, labour, life quality and *coping* variables. None of the inquired persons have shown any compatible condition to the Burnout syndrome, though some presented signs of that condition. The labour variables appear more related to the levels of Burnout reported by the inquired professionals, in comparison to the sociodemographic variables. The results also show associations between the *Burnout* scores (and/or respective dimensions) and the labour related well being, as well as associations between the *Burnout* scores (and/or respective dimensions) and life style and coping: the less well being achieved in work, the greater are the *Burnout* traces; the bigger the feeling of emotional exhaustion and depersonalization (*Burnout* dimensions), the less control *coping*; the greater the feeling of personal fulfilment (third dimension of the *Burnout*), more frequently will this kind of coping occur. This study should serve as an encouraging platform to instigate further academic, scientific and practical investment in this area.

Keywords: *Burnout*; Child Protection Service; Well Being; Life Styles; *Coping*.

Siglas e abreviaturas

BEP	Bem-Estar Psicológico
BES	Bem-Estar Subjetivo
CJS	<i>Coping Job Scale</i>
CPCJ	Comissão de Proteção de Crianças e Jovens
EBET	Escala de Bem-estar no Trabalho
MBI	Maslach <i>Burnout</i> Inventory
QEV	Questionário dos Estilos de Vida
SB	Síndrome de <i>Burnout</i>
ULHT	Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Índice

Introdução	1
Capítulo I – Enquadramento Teórico	3
1. Trabalho e Bem-estar	3
1.1. Bem-estar Subjetivo e Bem-estar Psicológico	4
2. Trabalho e <i>Burnout</i>	5
3. Definição de <i>Burnout</i> e perspetivas explicativas	7
3.1. <i>Burnout</i> e outros conceitos: Similaridades e divergências	9
3.1.1. <i>Burnout</i> e stress ocupacional/laboral.....	10
3.1.2. <i>Burnout</i> e depressão	10
3.1.3. <i>Burnout</i> e insatisfação laboral	11
3.2. Consequências do <i>Burnout</i>	11
4. Variáveis potencialmente influentes no <i>Burnout</i>	13
4.1. Variáveis de natureza sociodemográfica	13
4.2. Variáveis Organizacionais.....	14
4.3. Estilo de vida e <i>Coping</i>	15
5. As Comissões de Proteção de Crianças e Jovens em Risco	16
5.1. Objetivos das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens.....	17
6. O trabalho em CPCJ's e o risco de <i>Burnout</i>	18
Capítulo II – Estudo empírico.....	20
2. Metodologia	20
2.1. Objetivos do estudo	20
2.2. Procedimentos da recolha de dados.....	20
2.3. Amostra	21
2.4. Instrumentos (cf., Anexo B)	23
2.4.1. Questões sociodemográficas padronizadas	23
2.4.2. Maslach Burnout Inventory (MBI).....	23
2.4.3. Questionário de Estilos de Vida (QEV)	24
2.4.4. Escala de Bem-estar no Trabalho (EBET)	24
2.4.5. Coping Job Scale.....	25
2.5. Procedimentos de tratamentos de dados.....	25
3. Resultados	26

3.1. Níveis de <i>Burnout</i>	26
3.2. Níveis de EBET, QEV e CJS	27
3.3. <i>Burnout</i> e variáveis sociodemográficas.....	27
3.4. <i>Burnout</i> e variáveis laborais	28
3.5. <i>Burnout</i> e Estilo de Vida	30
3.6. <i>Burnout</i> e <i>Coping</i>	31
4. Discussão/Conclusão.....	31
Bibliografia.....	36
ANEXOS	39
Anexo A (Carta de formalização do pedido de colaboração à Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens)	40
Anexo B (Protocolo de Instrumentos).....	42

Índice de Tabelas

Tabela 1. <i>Características Sociodemográficas e Laborais da Amostra</i>	21
Tabela 2. <i>MBI</i>	26
Tabela 3. <i>Resultados descritivos do EBET, QEV e CJS</i>	27
Tabela 4. <i>MBI e sexo</i>	28
Tabela 5. <i>MBI e regime de tempo na CPCJ</i>	29
Tabela 6. <i>MBI e outras variáveis laborais</i>	30
Tabela 7. <i>MBI e QEV</i>	30
Tabela 8. <i>MBI e CJS</i>	31

Introdução

Nas sociedades ocidentais contemporâneas, o trabalho é tipicamente encarado pelo indivíduo como um valor importante e exerce influências consideráveis ao nível da sua motivação laboral, mas também ao nível da sua satisfação com a vida em geral (Morin, 2001).

As investigações efetuadas com o objetivo de conhecer a realidade das experiências pessoais na esfera do trabalho, nomeadamente ao nível das experiências negativas, têm crescido nas últimas décadas.

O profissional que trabalha em instituições de apoio e/ou proteção interage com pessoas (crianças, jovens e/ou adultos) que experienciam problemas de vida diversos e quase sempre graves. Estas situações, nem sempre de fácil resolução, apresentam-se emocionalmente exigentes para o técnico, a quem compete o desempenho de papéis e/ou tarefas múltiplas (e.g., acolhimento, empatia, avaliação e gestão do risco). Assim, e para além de todas as competências técnicas necessárias a um exercício profissional competente e ético, o técnico de apoio tem também de saber gerir outras "dinâmicas" decorrentes do seu trabalho, nomeadamente de cariz mais pessoal e relacionadas, por exemplo, com o sentimento de impotência e/ou frustração (Santos, Pereira, & Carlotto, 2010). Um trabalho desta natureza pode, pois, patrocinar dificuldades várias, que importa conhecer, desde logo, para melhor prevenir. Uma das possíveis consequências é o *Burnout*.

O *Burnout* é atualmente visto como um problema psicossocial que afeta uma grande percentagem de trabalhadores de diferentes áreas (e.g., saúde, educação, forças de segurança) (e.g., Gomes & Cruz, 2004). Tendo em consideração este facto, por um lado, e as especificidades do trabalho nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ's), por outro, torna-se relevante estudar o problema no seio deste grupo profissional, até porque existem poucas investigações desta natureza no panorama nacional, onde o *Burnout* tem sido preferencialmente analisado entre profissionais do domínio da saúde (Cruz, Gomes, & Melo, 2000; Felício & Pereira, 1994; Gomes, 1998; McIntyre, 1994; Melo & Cruz, 1997; Nogueira, 1988, como citado por Gomes & Cruz, 2004), do ensino e educação (Cruz, 1988; Cruz & Freitas, 1988; Cruz & Mesquita, 1988, 1989; Cruz & Nogueira, 1989, como citado por Gomes & Cruz, 2004) e ainda do contexto empresarial (Gomes, Melo & Cruz, 1997, como citado por Gomes & Cruz, 2004).

De facto, as ocupações cujas atividades estão dirigidas a pessoas e que envolvem contactos próximos com terceiros, como é o caso dos profissionais que exercem funções nas CPCJ's, tendem a patrocinar tensão constante e permanente, compatível com um estado de *Burnout* (Costa, 2003).

Este estudo visa, pois, aprofundar o conhecimento acerca do *Burnout* entre técnicos de CPCJ's e contribuir dessa forma para melhor informar a prática, quer no sentido remediativo, quer no sentido preventivo.

Ao nível estrutural, este trabalho encontra-se dividido em duas partes distintas. Na primeira parte apresentamos uma revisão da literatura científica relativa ao tema desta dissertação e numa segunda parte apresentamos o estudo empírico realizado.

Capítulo I – Enquadramento Teórico

1. Trabalho e Bem-estar

Segundo Jacques (1996, como citado por Benevides-Pereira, 2002), passada a idade da infância, o ser humano começa a ser preparado e motivado para o mundo do trabalho, investindo grande parte da sua existência na preparação (e.g., estudos, estágios) e dedicação ao trabalho.

O trabalho é assim percebido como uma atividade socialmente instituída e organizada, na qual o indivíduo obedece a normas, colocando muito de si no que faz, produzindo, criando e tornando possível o desenvolvimento da instituição e dos objetivos a ela inerentes (Moretti, 2009).

Na cultura ocidental atual, espera-se que o trabalho promova crescimento e reconhecimento individual, assim como a independência pessoal e profissional. Contudo, de acordo com Dejours (1992, como citado por Benevides-Pereira, 2002), nem sempre tal acontece: muitas vezes, ao invés de se constituir como um motor de desenvolvimento, o trabalho causa problemas de insatisfação, desinteresse, irritação e exaustão.

Hoschschild (1983, como citado por Vilela & Assunção, 2007) sugeriu mesmo uma nova conceção de trabalho, ‘o trabalho emocional’, que surge como ato de expressar as emoções socialmente ambicionadas numa transação de serviços. Este conceito é definido como o esforço, o planeamento e o controle necessário à expressão emocional desejado pela organização nas interações interpessoais.

No caso específico dos profissionais de atuação em crise (profissionais continuamente expostos a situações de sofrimento, destruição ou até morte), o contexto laboral e o tipo de trabalho, não raras vezes de natureza marcadamente emocional, pode colocar em causa o seu próprio bem-estar ou mesmo sobrevivência; ao despojar estes profissionais de emoções, não se considera as suas vulnerabilidades e estes podem ter dificuldades em aceitar as suas próprias emoções, experienciar mal-estar, culpa ou remorso (Maia, 2007).

De acordo com um estudo realizado por Teixeira (2008), conduzido com uma amostra de técnicos das CPCJ's, o bem-estar experienciado por estes profissionais no contexto laboral parece ser positivamente influenciado pelo número de anos de serviço, assim como pela diversidade de funções desempenhadas. De facto, tendo em conta a

centralidade do trabalho para o ser humano (como já referimos), foi surgindo o interesse em definir e estudar o bem-estar no trabalho, com vista a tentar-se perceber o que faz o Homem sentir-se bem em tal contexto (Gouveia, Lins, Lima, Freires, & Gomes, 2009; Martins & Santos, 2006).

O bem-estar é uma das maiores preocupações da sociedade (Oliveira, Barbosa, Sousa, Costa, Araújo, & Gouveia, 2009) e é, por vezes, também denominado de qualidade de vida (Giacomoni, 2004).

O desenvolvimento de modelos teóricos que consolidam o conceito de bem-estar no trabalho está, de certo modo, dependente da existência de instrumentos de medida válidos e confiáveis que o possam medir, uma vez que este é influenciado por diferentes variáveis, tais como a idade, sexo/género, nível socioeconómico, estilo de vida e cultura (e.g., Diener, 1996, como citado por Giacomoni, 2004; Paschoal & Tamayo, 2008; Siqueira & Padovam, 2008).

Um estudo realizado por Paschoal e Tamayo (2008), que teve como objetivo a construção e validação de um instrumento com o intuito de avaliar o bem-estar no trabalho, atestou a principal hipótese levantada, segundo a qual o bem-estar no trabalho compreende emoções/humores e a perceção de expressividade e realização pessoal no trabalho.

1.1. Bem-estar Subjetivo e Bem-estar Psicológico

Na atualidade, as conceções científicas mais proeminentes relativamente ao bem-estar encontram-se organizadas em duas perspetivas (Ryan & Deci, 2001, como citado por Siqueira & Padovam, 2008), uma denominada de Bem-Estar Subjetivo (BES), que aborda o estado subjetivo e felicidade, e outra denominada de Bem-Estar Psicológico (BEP), que investiga o potencial humano.

O BES é uma área da psicologia que tem crescido nos últimos tempos, sendo este conceito utilizado a respeito de várias dimensões, como felicidade, satisfação, estado de espírito e afeto positivo (Giacomoni, 2004).

De acordo com Ostrom, (1969, como citado por Giacomoni, 2004), o BES corresponde a uma atitude e, como tal, apresenta dois componentes básicos: a cognição e o afeto. A componente cognitiva refere-se aos aspetos racionais, enquanto a componente afetiva envolve as questões emocionais. Assim, para que seja apresentado um nível adequado de BES, é necessário que o indivíduo saiba manter um nível elevado

de satisfação com a vida, alta frequência de experiências emocionais positivas e baixas frequências de experiências emocionais negativas (Siqueira & Padovam, 2008).

Atualmente, o BES é concebido por Diener e Lucas (2000) como um conceito que requer autoavaliação, ou seja, que só pode ser observado e relatado pelo próprio indivíduo e não por terceiros (Siqueira & Padovam, 2008).

Por sua vez, o conceito de BEP surge como uma tentativa de colmatar as limitações do conceito de BES (Siqueira & Padovam, 2008).

Segundo Ryff (1995, como citado por Siqueira & Padovam, 2008), o BEP é constituído por seis componentes distintos, nomeadamente: autoaceitação (apresentar uma atitude positiva acerca de si mesmo e das suas experiências de vida); relacionamento positivo com outras pessoas (ter vínculos afetivos com terceiros); autonomia (aptidão para seguir as próprias convicções); domínio do ambiente (capacidade para lidar com as exigências da vida quotidiana); propósito de vida (possuir metas que deem significado à sua vida); crescimento pessoal (sentido de crescimento permanente e de autorrealização).

Não obstante as concetualizações supramencionadas, outros indicadores como como prazer ou satisfação e sofrimento ou *Burnout*, entre outros, constituem elementos da dinâmica do trabalho, estudados sob a ótica de diferentes abordagens (e.g., medicina do trabalho, psicologia social e psicologia organizacional) (Mendes & Cruz, 2004, como citado por Silva, Sousa, Júnior, Canêo, & Lunardelli, 2009).

No entanto, na medida em que o *Burnout* veio explicar as consequências e o impacto das atividades ocupacionais no trabalho e nas organizações em geral, este último fenómeno assumiu particular protagonismo no universo laboral (Benevides-Pereira, 2002).

2. Trabalho e *Burnout*

Burn-out, ou simplesmente *Burnout*, é um termo antigo, inicialmente adotado no sentido metafórico para dar significado àquilo ou àquele que chegou ao seu limite e que, por falta de energia, não tem mais condições para obter desempenho físico ou mental (Benevides-Pereira, 2002). De forma genérica, o termo pretende descrever um estado de esgotamento, consubstanciado na incapacidade dos trabalhadores em manter

um envolvimento efetivo com as suas tarefas, produzindo um impacto significativo no trabalho e na qualidade de vida em geral (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2008).

As divergências sobre as causas do *Burnout*, bem como sobre a definição, sintomas e consequências contribuem para o debate na literatura da especialidade (Maslach & Schaufeli, 1993). O termo foi introduzido no domínio público na década de 70, nos Estados Unidos da América, embora a sua utilização inicial se restringisse a trabalhadores dos serviços humanos. Os primeiros artigos científicos, surgidos inicialmente nesta década e desenvolvidos por Freudenberger (1975) e Cristina Maslach (1976), tiveram como principal contributo descrever este fenómeno, “dar-lhe um nome” e alertar para a sua proliferação (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Estes primeiros trabalhos centralizaram-se quer nas relações entre o profissional e o cliente, como ainda nas relações entre o profissional e os seus colegas de trabalho, ou mesmo entre estes e os seus familiares (Maslach *et al.*, 2001).

Estes estudos iniciais foram realizados a partir de experiências pessoais de alguns autores, estudos de casos, estudos exploratórios, observações, entrevistas ou narrativas baseadas em programas e populações específicas (Maslach *et al.*, 2001).

Na década de 80, por sua vez, foram desenvolvidos diversos instrumentos metodológicos para avaliar e medir o fenómeno (Maslach & Schaufeli, 1993, como citado por Gomes & Cruz, 2004), designadamente o “Maslach *Burnout* Inventory” (MBI; Maslach & Jackson, 1981, como citado por Gomes & Cruz, 2004) e o “Tedium Measure” (TM; Pines, Aronson, & Kafry, 1981, como citado por Gomes & Cruz, 2004).

Dados recentes sugerem que o *Burnout* é um problema mais comum do que inicialmente estimado, sendo que esta condição pode afetar diversos domínios do funcionamento individual, influenciando negativamente ao nível das relações interpessoais e familiares, podendo também acarretar atitudes pessoais negativas face à vida em geral (Iacovides, Fountoulakis, Kaprinis, & Kaprinis, 2003).

O *Burnout* pode, assim, manifestar-se a partir de diversos tipos de sinais e sintomas, como alterações das funções fisiológicas, disfunções psicológicas e mudanças comportamentais. No entanto, o indivíduo com *Burnout*, não apresenta obrigatoriamente todos os tipos de sintomas possíveis, uma vez que a manifestação dos mesmos está relacionada com fatores individuais (e.g., predisposição genética, experiências vivenciadas, expectativas socio educacionais, entre outros), ambientais (e.g., local e relações de trabalho), organizacionais (e.g., normas institucionais, mudanças

organizacionais) e com a própria fase de desenvolvimento da síndrome (Benevides-Pereira, 2002).

3. Definição de *Burnout* e perspectivas explicativas

A definição de *Burnout* é um assunto controverso, merecedor de intenso debate na literatura, uma vez que é inexistente uma explicação e descrição única e consensual que o operacionalize. Porém, é possível encontrar várias propostas para a definição deste problema.

Não obstante a pluralidade e diversidade conceituais, de uma forma geral, os autores definem o *Burnout* como uma síndrome emocional e/ou comportamental que traduz um conjunto de respostas a situações de *stress* laboral (e.g., Costa, 2003).

Como dissemos, o conceito surgiu pela primeira vez durante os anos 70, em artigos publicados por Freudenberg (1974, 1975) e Maslach (1976). À data, estes autores chamavam já a atenção para o facto de este fenómeno não dever ser confundido com comportamentos “desviantes”, mas antes constituir um problema caracterizado por esgotamento emocional, perda de motivação e comprometimento face ao trabalho (Gomes & Cruz, 2004).

Freudenberg (1974, como citado por Costa, 2003), com base na sua experiência clínica, afirma que o *Burnout* representa um estado de exaustão consequente de trabalho esgotante, decorrente do qual as pessoas se esquecem das suas próprias necessidades para atender às necessidades alheias, na maioria das vezes, sem condições objetivas de o fazer.

Por outro lado, pesquisas posteriores vieram demonstrar que a síndrome do *Burnout* ocorre preferencialmente entre trabalhadores altamente motivados e que reagem ao *stress* laboral trabalhando ainda mais, de tal modo que entram em “colapso”. De acordo com esta proposta, o *Burnout* resulta de uma discrepância entre o que o trabalhador investe no trabalho e o que ele recebe em termos de reconhecimento de superiores e colegas, dos clientes e usuários dos serviços que presta, dos resultados de desempenho dos alunos, entre outros.

De acordo com Maslach e Jackson (1981), não há um conceito único para designar esta síndrome. No entanto, a definição mais aceite e mais frequentemente difundida descreve esta síndrome como uma reação à tensão emocional crónica do

indivíduo, por lidar excessivamente com pessoas, traduzindo-se em esgotamento físico e/ou psicológico, atitudes frias e despersonalizadas face a colegas e utentes, assim como por sentimentos de incompetência e inadequação laboral.

Esta operacionalização entronca numa das abordagens mais referenciadas na literatura sobre o tema: o modelo tripartido, desenvolvido por Maslach e Jackson (1986). Segundo esta proposta, o *Burnout* é composto por um quadro teórico que inclui três dimensões específicas: elevada exaustão emocional, elevada despersonalização e reduzida realização pessoal (Maslach *et al.*, 2001).

A exaustão emocional é caracterizada pela falta de energia e entusiasmo, assim como pela frequente perceção de esgotamento dos recursos pessoais, ao qual se pode somar o sentimento de frustração e tensão (Moreno, Gil, Haddad, & Vannuchiv, 2011; Maslach *et al.*, 2001). Por outras palavras, exaustão emocional diz respeito a um estado em que a pessoa/trabalhador sente que esgotou os seus recursos emocionais, morais e psicológicos para fazer face às exigências do seu trabalho (Maroco & Tecedor, 2009).

Por sua vez, a despersonalização é caracterizada pelo desenvolvimento de uma insensibilidade emocional, em que o profissional tende a tratar os clientes, colegas e organização de maneira desumanizada (Moreno *et al.*, 2011; Maslach *et al.*, 2001). Traduz um distanciamento afetivo ou indiferença emocional em relação aos outros, nomeadamente àqueles que são a razão de ser da atividade profissional (e.g., pacientes, clientes, alunos) (Maroco & Tecedor, 2009).

Por último, a dimensão da realização pessoal é caracterizada por uma tendência do trabalhador em autoavaliar-se de forma negativa, tornando-se infeliz e insatisfeito com o seu desenvolvimento profissional, com consequente declínio no seu sentimento de competência e êxito, bem como na sua capacidade de interagir com os demais (Moreno *et al.*, 2001, Maslach *et al.*, 2001). Exprime assim uma diminuição dos sentimentos de competência e de prazer associados ao desempenho de uma atividade profissional, outrora prazerosa (Maroco & Tecedor, 2009).

Segundo este modelo, a exaustão emocional é a primeira dimensão a surgir, estando geralmente relacionada às excessivas questões provenientes do exercício do trabalho. Como estratégia defensiva, ocorre o afastamento psicológico do profissional em relação ao/s destinatário/s do seu trabalho, surgindo, então, a fase seguinte: a despersonalização. A última fase, a de baixa realização pessoal, emerge como resultado desse funcionamento (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach & Leiter, 1997, como citado por Carlotto & Câmara, 2008).

Existem quatro perspectivas de compreensão que, não se excluindo mutuamente, ajudam a definir e compreender o problema (Volpato *et al.*, 2003, como citado por Frasninho, 2005): a perspectiva clínica, que considera o *Burnout* como resultado do excessivo empenho do profissional no desenvolvimento da sua atividade, o qual apresenta, quase sempre, expectativas de sucesso irrealista (variável pessoal); a perspectiva social-psicológica, segundo a qual, os fatores determinantes do *Burnout* são os *stressores* relativos à atividade laboral; a perspectiva organizacional, em que se enfatizam as características organizacionais como desencadeadoras do *Burnout*; e, por último, a perspectiva social-histórica, que atribui ao modelo atual de sociedade um papel central na etiologia da síndrome.

Em jeito de conclusão, e apesar do debate teórico que ainda subsiste neste domínio, parece bem estabelecido na atualidade que o *Burnout* é uma experiência individual e especificamente oriunda do contexto de trabalho. Não obstante, algumas características organizacionais e individuais específicas destacam-se na predição desta condição, nomeadamente as respostas à sobrecarga, conflitos e ambiguidade, ausência de recursos no trabalho, exigências do trabalho, falta de *feedback* e falta de autonomia, idade, características da personalidade e atitudes face ao emprego (Maslach *et al.*, 2001).

3.1. *Burnout* e outros conceitos: Similaridades e divergências

Não obstante os consensos já atingidos acerca da definição e operacionalização do *Burnout*, outras designações continuam ainda a ser erradamente confundidas com a primeira, patrocinando algumas incorreções na literatura da especialidade. Importa, pois, tornar claro que *Burnout* refere-se a uma condição específica, cuja diferenciação em relação a outras é absolutamente imprescindível. Apresenta-se de seguida um conjunto de considerações sobre a diferenciação entre *Burnout* e outras designações com as quais este é frequentemente confundido, discutindo-se os pontos de convergência mas também, e sobretudo, os pontos de diferenciação. Referimo-nos especificamente aos conceitos de “*stress* ocupacional/laboral”, “depressão” e “insatisfação com o trabalho”.

3.1.1. *Burnout e stress ocupacional/laboral*

O *stress* está intimamente ligado a um processo de adaptação provisório e é caracterizado por sintomas mentais e físicos, ao passo que o *Burnout* está relacionado com uma quebra na adaptação, acompanhada de mau funcionamento crónico; ao contrário do primeiro, este último pode levar a que o indivíduo deixe de ser capaz de fazer face aos problemas profissionais e manifeste irritabilidade, falta de empenho e de interesse profissional (Pocinho & Perestrelo, 2011).

De acordo com Brill (1984, como citado por Maslach & Schaufeli, 1993), o *stress* está temporariamente presente em qualquer processo de adaptação, podendo ser acompanhado por sintomas mentais e psicológicos; o *Burnout*, por seu turno, refere-se a uma quebra na adaptação, acompanhado por um mau funcionamento crónico.

Portanto, a distinção em relação ao tempo entre o *stress* no trabalho e *Burnout* implica que ambos os conceitos podem ser discriminados apenas retrospectivamente, quando a adaptação é realizada com sucesso ou quando ocorre uma “avaria” na adaptação. Assim, *stress* e *Burnout* devem ser distinguidos com base no seu processo e não com base nos sintomas. Deste ponto de vista, é notável que o *Burnout* não tem sido estudado como um estado, mas sim como um processo que se desenvolve com o tempo (Maslach & Schaufeli, 1993).

3.1.2. *Burnout e depressão*

Embora o *Burnout* seja muitas vezes confundido com a depressão devido à semelhança dos sintomas (e.g. tristeza e fadiga), o que distingue estes dois estados emocionais é o facto de uma pessoa com depressão tender a sentir-se culpada, com baixa autoestima e desesperançada em relação ao futuro. Por sua vez, o indivíduo com *Burnout* tende a sentir-se com fúria por não conseguir lidar com a frustração profissional (Pocinho & Perestrelo, 2011).

Especificamente, Freudenberg (1981) refere que a depressão se encontra mais frequentemente acompanhada pela culpa, ao passo que o *Burnout* tende a estar mais associado à raiva; o mesmo autor, argumenta ainda que os sintomas de *Burnout*, pelo menos inicialmente, tendem a estar diretamente relacionados ao trabalho, ao passo que os sintomas de depressão podem derivar de múltiplos contextos de vida. De modo similar, Warr (1987), refere que a depressão é considerada “livre de contexto”, enquanto

que o *Burnout* está especificamente associado com o contexto laboral (Maslach & Schaufeli, 1993).

3.1.3. *Burnout* e insatisfação laboral

Quanto à distinção entre *Burnout* e insatisfação laboral, Gil-Monte (1991, como citado por Ruiz & Ríos, 2004) afirma que, ainda que o *Burnout* e a insatisfação laboral sejam experiências psicológicas internas e negativas, o primeiro inclui mudanças no comportamento em relação ao sujeito e à atividade profissional, assim como mudanças na qualidade e desenvolvimento do trabalho e esgotamento ou diminuição da energia face ao mesmo.

O padrão dos resultados obtidos na investigação levou alguns pesquisadores a concluir que *Burnout* e insatisfação no trabalho estão claramente ligados, mas não são constructos sobrepostos. No entanto, a natureza específica entre os mesmos ainda é uma questão de especulação. Uma possibilidade é que o *Burnout* provoque uma queda na satisfação face ao trabalho, ao passo que a insatisfação no trabalho represente um resultado afetivo do *Burnout*. A hipótese oposta é que a insatisfação no trabalho faça com que o *Burnout* seja uma alternativa e que o cansaço ou insatisfação sejam causadas por uma terceira variável, como por exemplo as más condições do contexto profissional (Maslach & Schaufeli, 1993).

3.2. Consequências do *Burnout*

Reconhecido o *Burnout* na atualidade como um problema sério e grave, que afeta uma percentagem importante da população ativa, sabe-se também que este fenómeno acarreta custos individuais de vária ordem e pode ter um impacto nocivo para a saúde e qualidade de vida da pessoa. A literatura refere algumas consequências que poderão estar associadas a esta temática, organizando-as em três níveis: individual (associadas à dimensão da exaustão emocional), interpessoal e organizacional (associadas com a baixa realização pessoal no trabalho e com a despersonalização).

No plano individual, várias são as consequências identificadas na literatura. Por exemplo, segundo Maslach e Jackson (1981), o *Burnout* tende a consubstanciar-se em sintomas de exaustão física, insónias, aumento do uso de álcool e drogas, problemas conjugais e familiares, entre outros, os quais podem contribuir para o abandono profissional, absentismo e baixa moral.

Benevides-Pereira (2002), por sua vez, identifica um conjunto mais alargado de sintomas e dificuldades individuais, potencialmente decorrentes da síndrome de *Burnout*, nomeadamente: Físicos (e.g., fadiga constante e progressiva, dores musculares ou ósseas, distúrbios do sono, cefaleias, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares, perturbações do sistema respiratório, disfunções sexuais e alterações menstruais); Psíquicos (e.g., falta de atenção e de concentração, alterações de memória, pensamento lento, sentimentos de alienação, solidão, insuficiência, impaciência, desânimo, depressão, desconfiança); Comportamentais (e.g., irritabilidade, agressividade, incapacidade em relaxar, dificuldade em aceitar mudanças, perda de iniciativa, aumento do consumo de substâncias, comportamentos de risco e aumento da probabilidade de suicídio); Defensivos (e.g., tendência ao isolamento, sentimentos de onipotência, perda do interesse pelo trabalho ou pelo lazer, insónias e cinismo).

Ao nível das relações interpessoais, sabe-se que o *Burnout* tende a emergir como um processo gradual, em que a pessoa começa a perder o significado e o fascínio pelo trabalho, dando lugar a sentimentos de aborrecimento, falta de realização, comportamentos improdutivos, relações interpessoais problemáticas e a uma reduzida satisfação no trabalho (Maslach & Leiter, 1997, como citado por Carlotto, 2009).

Por último, do ponto de vista organizacional, o *Burnout* tende a associar-se com a baixa moral dos trabalhadores, absentismo e rotatividade de pessoal, resultados organizacionais negativos e baixo nível de comprometimento com o trabalho (Kalimo; El-Batawi; Cooper, 1987; Cherniss, 1995 como citado por Carlotto, 2009).

Independentemente das suas manifestações, que podem efetivamente assumir formas múltiplas e diversificadas, alguns autores têm vindo a defender que a síndrome de *Burnout* caracteriza-se pela presença cumulativa de cinco elementos: (i) predominância de sintomas disfóricos, como exaustão emocional, fadiga e depressão; (ii) predominância de sintomas mentais e comportamentais relativamente à sintomatologia física, sendo que o nível físico é também relevante; (iii) os sintomas são específicos de situações de trabalho; (iv) os sintomas podem manifestar-se em indivíduos que nunca sofreram perturbações psicológicas; (v) verifica-se uma diminuição da eficácia e rendimento no trabalho, como consequência de atitudes e comportamentos negativos (Maslach & Schaufeli, 1993, como citado por Schaufeli *et al.*, 2008).

4. Variáveis potencialmente influentes no *Burnout*

De acordo com a literatura, os sujeitos não respondem todos da mesma maneira quando confrontados com o trabalho. Nesta relação entre o sujeito e o seu trabalho intervêm fatores de diversa ordem, desde fatores de natureza individual a fatores de natureza mais organizacional, mas também questões relativas ao estilo de vida e ao *coping*.

Atualmente, a literatura dá mais ênfase aos fatores organizacionais do que propriamente aos de ordem individual. (Maslach, *et al.*, 2001).

4.1. Variáveis de natureza sociodemográfica

De acordo com Maslach *et al.* (2001), as variáveis sociodemográficas não manifestam um peso significativo no *Burnout*, quando comparadas com algumas variáveis situacionais ou organizacionais, sugerindo assim que o *Burnout* é mais um fenómeno social do que individual.

Não obstante e segundo Hamama (2012), existem cinco fatores pessoais que podem estar relacionados com o *Burnout*, tais como a idade, sexo, antiguidade profissional/anos de prática profissional, estado civil/situação familiar e nível educacional/habilitações literárias.

A maioria das pesquisas tem mostrado que os jovens trabalhadores, em particular aqueles com menos de 30 anos de idade, tendem a ser mais propensos ao *Burnout* do que os trabalhadores mais velhos (Hamama, 2012; Maslach *et al.*, 2001). Segundo Maslach e colaboradores (2001), o facto de os trabalhadores atingirem *Burnout* no início da sua carreira implicará que os níveis de *Burnout*, em níveis etários mais avançados, tendem a existir em menor grau.

Relativamente ao sexo, os dados empíricos não produzem conclusões unânimes. Alguns estudos sustentam que as mulheres evidenciam maiores níveis de *Burnout*; outros indicam ser os homens; outros, por sua vez, atestam não haver qualquer relação entre *Burnout* e sexo do trabalhador. Contudo, parece existir uma tendência para as mulheres apresentarem níveis superiores de exaustão emocional e os homens de despersonalização (Maslach *et al.*, 2001).

Relativamente ao estado civil, Maslach *et al.* (2001) apontam que os solteiros, particularmente os do sexo masculino, tendem a apresentar níveis mais elevados de *Burnout* quando comparados com indivíduos casados ou até mesmo divorciados.

Embora não exista uma explicação clara para as evidências que documentam uma relação entre *Burnout* e o nível educacional/habilitações literárias (sendo que os sujeitos com um nível de escolaridade mais elevado tendem a experienciar níveis superiores de *Burnout*, quando comparados com sujeitos com um nível mais baixo de escolaridade) (Maslach *et al.*, 2001), duas condições podem ajudar-nos a compreender tais conclusões: por um lado, os sujeitos mais habilitados academicamente tendem a desempenhar funções de maior responsabilidade e mais exigentes, podendo potenciar o seu nível de desgaste e esgotamento; por outro, estes indivíduos podem também possuir expectativas de carreira mais elevadas que, não sendo atingidas, podem patrocinar a emergência de sentimentos de frustração e, conseqüentemente, o *Burnout*. Não será de excluir também a potencial coocorrência de ambas as situações o que, de um ponto de vista lógico, pode aumentar exponencialmente o risco de *Burnout*.

4.2. Variáveis Organizacionais

Como dissemos, atualmente, os investigadores que abordam o *Burnout* focam-se particularmente nos fatores relacionados com o trabalho, em detrimento das variáveis de natureza mais individual. Privilegiam, assim, condições mais associadas com o emprego propriamente dito ou com o contexto laboral (e.g., satisfação laboral; *stress* laboral; abstinência no trabalho; expectativas laborais; relações com os clientes, entre outras) (Maslach & Schaufeli, 1993).

A literatura destaca que características organizacionais como o excesso de trabalho, assim como a pressão de tempo são fatores fortemente relacionados com o *Burnout*, nomeadamente com a dimensão da exaustão (Maslach *et al.*, 2001).

Os estudos relativamente à antiguidade profissional /anos de prática profissional indicam que os profissionais com mais experiência apresentam menores níveis de *Burnout* (e.g., Barria, 2002; Dolan, 1987; Friedman, 1991). De acordo com Santos e colaboradores (2010), este resultado pode ser explicado pelo facto dos profissionais com mais tempo de trabalho terem mais segurança na realização das suas tarefas, mas também pelo facto de terem já conseguido aprender a lidar melhor com os *stressores* e por terem desenvolvido relações laborais mais significativas.

4.3. Estilo de vida e *Coping*

O estilo de vida é um conceito utilizado para compreender o conjunto de atitudes e comportamentos que constituem os padrões recorrentes na vida de uma pessoa. Os hábitos de vida representam uma dimensão central na qualidade de vida do ser humano (Zanelli, 2010).

A procura do equilíbrio entre as necessidades, expetativas e recursos que o trabalhador tem e as necessidades, expetativas e demandas da organização tem sido um desafio para a Humanidade (Zanelli, 2010).

Se, por um lado, o *Burnout* é visto como um fenómeno perturbador do bom desenvolvimento profissional, causado pelo *stress* crónico, por outro o *coping* traduz os esforços despendidos pelos indivíduos para lidar com situações causadoras de *stress* crónico ou agudo (Pocinho & Perestrelo, 2011).

As estratégias de *coping* podem estar associadas a cognições ou comportamentos utilizados pelo indivíduo para lidar com as exigências do meio (Jesus, 2000).

Para lidar com determinadas situações de vida com as quais são frequentemente confrontados no exercício das suas funções laborais (e.g., abuso e negligência infantil, suicídios e todos os conflitos repetidos como resultado da desumanidade humana e das desigualdades sociais) os “profissionais da crise” precisam de ter competências técnicas bem diferenciadas, mas também estratégias de *coping* várias, que lhe permitam manter um funcionamento individual adequado em situações de maior tensão (Maia, 2007). Neste sentido, e nem sempre sendo possível controlar ou contornar as exigências decorrentes do tipo de atividades desempenhadas, importará que este tipo de profissionais estejam capazes de controlar o tipo de *coping* adotado no âmbito do seu trabalho e, neste sentido, esta pode ser também uma variável influente no *Burnout* (Sousa, Mendonça, Zanini, & Nazareno, 2009).

De uma forma geral, os estudos empíricos apontam um poder heurístico do *coping* como preditor de saúde (Sousa *et al.*, 2009). Ainda assim, são escassos os estudos que analisam a relação entre o estilo de vida/*coping* e o *Burnout*. A análise desta relação com maior detalhe afigura-se-nos ainda de particular relevância porque, à semelhança do que acontece com o *coping*, também a vivência de *Burnout* assume uma dimensão claramente subjetiva, na medida em que não é a simples vivência de

problemas no contexto de trabalho que leva o indivíduo a apresentar características de *Burnout*, mas sim o modo como o indivíduo enfrenta tais situações.

5. As Comissões de Proteção de Crianças e Jovens em Risco

De acordo com o Decreto de Lei N.º 147/99, de 1 de Setembro, as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), são definidas como *“instituições oficiais não judiciárias, com autonomia funcional que visam promover os direitos da criança e do jovem e prevenir ou pôr termo a situações suscetíveis de afetar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral”* (Artigo 12.º, DL N.º 147/99).

As CPCJ's funcionam em modalidade alargada e restrita, designadas de Comissão Alargada e de Comissão Restrita, respetivamente (Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, 2008).

Compete à Comissão Alargada desenvolver ações de promoção dos direitos e de prevenção das situações de perigo para as crianças e jovens, nomeadamente:

- Informar a comunidade sobre os direitos da criança e do jovem e sensibilizá-la para os apoiar sempre que estes conheçam especiais dificuldades;
- Promover ações e colaborar com as entidades competentes em vista à deteção dos factos e situações que afetem os direitos e interesses da criança e do jovem;
- Colaborar com as entidades competentes no estudo e elaboração de projetos inovadores no domínio da prevenção primária dos fatores de risco, bem como na constituição e funcionamento de uma rede de respostas sociais adequadas.

É ainda da competência da Comissão Alargada dinamizar e emitir um parecer sobre os programas destinado às crianças em perigo, analisar a informação semestral no que concerne aos processos iniciados e ao andamento dos processos pendentes da Comissão Restrita, assim como aprovar o relatório e plano anual de atividades efetuado pelo presidente e remete-lo à Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, à Assembleia Municipal e ao Ministério Público (*idem*).

À Comissão Restrita compete intervir nas situações em que uma criança está em perigo, nomeadamente:

- Atender e informar as pessoas que se dirigem à comissão de proteção;
- Apreciar liminarmente as situações de que a comissão de proteção tenha conhecimento;

- Proceder à instrução dos processos;
- Decidir a aplicação e acompanhar e rever as medidas de promoção, com exceção da medida de confiança a pessoa selecionada para adoção ou instituição com vista a futura adoção (*idem*).

5.1. Objetivos das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens

A população alvo das comissões são todos os menores de 18 anos, sendo também possível prolongar o acompanhamento até aos 21 anos, residentes em território nacional. Cada comissão exerce as suas funções na área do município onde tem sede. Nas CPCJ's estão ainda representadas todas as entidades do concelho onde estão integradas.

O objetivo das CPCJ's é intervir no sentido da promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem, quando o mesmo se encontra numa situação de perigo, conforme tipificado no artigo 3º da Lei de Promoção e Proteção. Nesta conformidade, as comissões executam as suas funções de acordo com a já citada Lei 147/99 de 1 de Setembro e decidem seguindo os princípios orientadores da intervenção.

“A intervenção para promoção dos direitos e proteção da criança e do jovem em perigo tem lugar quando os pais, o representante legal ou quem tenha a guarda de facto, ponham em perigo a sua segurança, saúde, educação ou desenvolvimento, ou quando esse perigo resulte de ação ou omissão de terceiros ou da própria criança ou do jovem a que aqueles não se oponham de modo adequado a removê-lo” (DL N° 147/99).

Considera-se, assim, que a criança ou jovem está em perigo quando está abandonado ou entregue a si próprio; sofre de maus tratos físicos, psíquicos; é vítima de abusos sexuais; não recebe os cuidados adequados à sua faixa etária, ou situação pessoal; é obrigada a atividades ou trabalhos inadequados e excessivos à sua faixa etária, ou prejudicial ao seu desenvolvimento; está exposta, direta ou indiretamente, a comportamentos que afetam a sua segurança e desenvolvimento; assume comportamentos que afetem gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento sem que os pais, ou detentor da guarda de fato se lhes oponham de modo adequado (Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, 2008).

A realização de estudos de caso em 26 CPCJ's permitiu identificar uma série de dificuldades que atravessam toda a atividade deste tipo de entidades, as quais

influenciam e constroem o trabalho desenvolvido pelas mesmas; estas dificuldades e constrangimentos foram agrupadas em três principais áreas: problemas relativos à intervenção, problemas relativos aos recursos e problemas relativos à implementação de medidas (Torres, Pegado, Sarmento, Hilário, Freitas, Sousa, Cruz, & Penha, 2008).

6. O trabalho em CPCJ's e o risco de *Burnout*

Como referido na introdução deste trabalho, embora qualquer tipo de trabalho encerre dificuldades de vária ordem, as profissões caracterizados pela prestação de serviços humanos parecem levantar exigências específicas, uma vez que o seu âmbito de atuação pode envolver experiências potencialmente exigentes e com uma elevada intensidade emocional (Berkeley Planning Associates, 1977; Cherniss, 1980; Pines & Aronson, 1981, como citado por Shapiro, Burley, Dorman, & Welker, 1996).

Segundo Murofuse, Abranches, e Napoleão (2005), nos profissionais que trabalham em contacto direto com pessoas pode emergir um sentimento de fracasso e exaustão, motivados por um excessivo desgaste de energia e recursos.

O desgaste profissional parece emergir, de facto, em equipas que trabalham com vítimas das mais diversas formas de violência, tais como proteção do maltrato e abuso infantil, violência doméstica e tratamento das suas sequelas, na exclusão social e em dependentes químicos, assim como nas situações de crises pessoais e familiares (Santos *et al.*, 2010). São várias as investigações que referem a incidência desta problemática entre trabalhadores sociais (Barria, 2002, como citado por Santos *et al.*, 2010), psicólogos clínicos (Raquelpaw & Miller, 1989; Emery, Wade, & Mclean, 2009, como citado por Santos *et al.*, 2010), psiquiatras (Bressi *et al.*, 2009, como citado por Santos *et al.*, 2010) e profissionais que trabalham com crianças vítimas de abuso e negligência (Almeida, Sousa, & Carlotto, 2009; Azar, 2000, como citado por Santos *et al.*, 2010).

De resto, vários estudos têm indicado que o *Burnout* incide principalmente sobre os profissionais de ajuda, que prestam assistência ou são responsáveis pelo desenvolvimento ou cuidado de outros (Benevides-Pereira, 2002). Altos níveis de *Burnout* estão bem documentados no trabalho de proteção à criança, ainda que estas conclusões nos cheguem de trabalhos realizados internacionalmente (Fryer, Miyoshi, &

Thomas, 1989; Jayaratne, Chess, & Kunkel, 1986, como citado por Shapiro *et al.*, 1996).

O estudo realizado por Quintana (2005), relativamente aos profissionais que trabalham com crianças maltratadas, revela que as dinâmicas relativamente à violência são uma fonte de grande desgaste emocional, uma vez que este tipo de maus-tratos são percebidos pelos profissionais como uma situação limite. Apesar das conclusões obtidas, importa realçar que este trabalho não incide especificamente sobre o *Burnout*.

Para além do exposto, afigura-se também de extrema relevância estudar este problema em profissionais que prestam serviços e cuidados humanos uma vez que a sua ação negativa pode fazer sentir-se não só no profissional em causa, mas também em todos aqueles que constituem os seus clientes ou “alvo” de intervenção (Gomes & Cruz, 2004).

Conhecer o problema do *Burnout* entre técnicos de CPCJ's, caracterizá-lo e perceber as variáveis que nele influem representa uma condição necessária para a sua prevenção, mas também um imperativo ético, atendendo às responsabilidades que estes trabalhadores assumem na sociedade (presente e futura).

Capítulo II – Estudo empírico

2. Metodologia

Ao longo deste capítulo procederemos à descrição metodológica utilizada na nossa investigação, descrevendo os respetivos objetivos, os procedimentos da recolha de dados, a amostra, os instrumentos utilizados e, por último, os procedimentos estatísticos empregues na análise dos dados.

2.1. Objetivos do estudo

Genericamente, este estudo pretende estudar e caracterizar a experiência de *Burnout* entre técnicos das CPCJ's. Especificamente, constituem objetivos deste trabalho:

- (i) Avaliar o *Burnout* entre técnicos das CPCJ's;
- (ii) Analisar a relação entre os níveis de *Burnout* reportados e:
 - a. Variáveis sociodemográficas (isto é, sexo e idade);
 - b. Variáveis laborais (isto é, regime de tempo na CPCJ, anos a trabalhar na CPCJ, carga horária semanal e sentimento de bem-estar no trabalho);
 - c. Estilo de vida;
 - d. *Coping*

2.2. Procedimentos da recolha de dados

O primeiro passo envolveu um pedido formal (cf. Anexo A) ao Presidente da Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, no sentido de apresentar o estudo e solicitar a sua colaboração para a divulgação do mesmo junto das CPCJ's.

Por mútuo acordo, a recolha de dados foi efetuada *online*, tendo sido utilizada uma aplicação informática especificamente destinada para o efeito (*LimeSurvey*). Posteriormente, o *link* para o inquérito foi alocado no servidor da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia (ULHT), tendo sido divulgado junto de todas as CPCJ's, através de contacto encetado pela Comissão Nacional (que, através de mensagem enviada para todos os técnicos, os sensibilizou para a pertinência do presente estudo e apelou à sua participação no mesmo).

Os participantes foram informados do carácter anónimo e voluntário da sua participação, fornecendo o seu consentimento para o mesmo.

2.3. Amostra

O objetivo foi, portanto, proceder a uma recolha total junto do universo de todos os técnicos que trabalham processos nas CPCJ's (ou que tenham trabalhado nos últimos 6 meses), a tempo integral ou não. Do universo estimado de cerca de 1200 técnicos (assumindo um número médio de 4 técnicos por CPCJ's, num total de 300 CPCJ's em todo o território nacional, segundo informação disponibilizada pela Comissão Nacional), obteve-se um total de 283 participações. Depois de uma primeira análise das mesmas, algumas foram invalidadas porque se percebeu que as respostas fornecidas eram apenas relativas à primeira secção do questionário (dados sociodemográficos), tendo a grande maioria do questionário sido deixada sem preencher. Depois de feita esta “triagem”, foram então validas 212 participações (N total da amostra).

Tabela 1

Características Sociodemográficas e Laborais da Amostra

	<i>M (DP; Min; Max) / % (N^a)</i>
Idade	38.93 (9.58,18, 63)
Sexo	
Feminino	97.8 (225)
Masculino	2.2 (5)
Estado Civil	28(61)
Solteiro	60.6 (132)
Casado /UF	11.5 (25)
Divorciado (a) / Separado(a)	
Local de Residência	
Urbano	61.7 (129)
Rural	38.3 (80)
Filhos	
Não	39.4 (87)
Sim	60.6 (134)
	1.8 (.85, 1, 6)

Habilitações Literárias	
Licenciatura Pré-Bolonha	70.8 (150)
Licenciatura Pós-Bolonha	7.1 (15)
Mestrado Pré-Bolonha	8.5 (18)
Mestrado Pós Bolonha	12.7 (27)
Doutoramento	.9 (2)
Área de Formação	
Serviço Social	45 (67)
Psicologia	41.6 (62)
Sociologia	3.4 (5)
Direito	10.1 (15)
Tempo Integral na Instituição	
Não	58.5 (124)
Sim	41.5 (88)
Nº de anos que trabalha na CPCJ	4.38 (3.63, 0, 20)
Vontade de cessar funções na CPCJ	
Não	81 (171)
Sim	19 (40)
Vontade de manter área de intervenção, mas exercer noutro contexto	79.5 (167)
Não	20.5 (43)
Sim	
Faltar ao Serviço	
Nunca	48.1 (103)
Raramente	43.9 (94)
Algumas Vezes	3.7 (8)
Bastantes Vezes	3.3 (7)
Maioria do Ano	.9 (2)
Satisfeito com o trabalho	
1	.9 (2)
2	5.2 (11)
3	22.7 (48)
4	52.1 (110)
5	19 (40)
	3.83 (.83, 1, 5)
Carga Horária Semanal	21.1 (14.96, 1, 50)

Nota. ^a Os N's totais variam ligeiramente devido aos *missings*, pelo que são reportadas as percentagens válidas.

Tal como se ilustra na Tabela 1, os participantes são maioritariamente do sexo feminino. A idade dos sujeitos varia entre os 18 e os 63 anos, com uma média de cerca de 39 anos.

O estado civil mais frequente é casado/ união de factos, sendo que a maioria da amostra tem filhos. Mais de 70% dos sujeitos possui Licenciatura Pré-Bolonha, sendo o Serviço Social e a Psicologia as áreas de formação mais frequentes.

Pouco mais de metade dos técnicos que integra a amostra deste estudo não exerce funções a tempo integral na CPCJ, reportando cargas horárias semanais entre 1 a 50 horas. Em termos médios gerais, estes profissionais trabalham nesta instituição há mais de quatro anos e a esmagadora maioria deles não pretende abandonar a mesma, nem o tipo de trabalho realizado. No último ano, a esmagadora maioria dos sujeitos nunca faltou ao serviço ou fê-lo raramente, afirmando-se globalmente satisfeito com o trabalho desempenhado.

2.4. Instrumentos (cf., Anexo B)

2.4.1. Questões sociodemográficas padronizadas

Nesta investigação foi utilizado um conjunto de questões padronizadas (cf. Anexo B), no sentido de recolher dados relativos à vida pessoal e profissional dos participantes, nomeadamente idade, sexo, estado civil, número de filhos, local de residência, habilitações literárias, área de formação, CPCJ onde exerce funções, categoria profissional, tempo de serviço na instituição, vontade de mudar de instituição e de área de atuação, faltas ao serviço, satisfação com o trabalho, funções menos agradáveis, período do ano mais difícil/desagradável e carga horária mensal. Refira-se, contudo, que algumas destas questões, porque recolhidas de um ponto de vista qualitativo, não foram alvo de análise no presente trabalho.

2.4.2. Maslach Burnout Inventory (MBI)

O *Maslach Burnout Inventory* (MBI; Maslach & Jackson, 1986, adap. por Cruz & Melo, 1996) permite estimar os níveis de *Burnout* nas suas três dimensões: Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal.

Este instrumento é constituído por 22 itens de autorrelato, respondidos com base numa escala de tipo *Likert*, com 7 opções (variando do “Nunca” [1] a “Todos os dias” [7]). A pontuação é obtida a partir da soma dos itens de cada dimensão, dividindo-se depois o valor encontrado pelo número de itens que constituem cada subescala

(Maslach, Jackson, & Leiter, 1996, como citado por Gonçalo, Gomes, Barbosa, & Afonso, 2010). Relativamente aos níveis de *Burnout* (para a escala total e para cada subescala), adotou-se o critério proposto por Gonçalo, Gomes, Barbosa, e Afonso (2010), assumindo como valor de corte a frequência “uma vez por semana” [5] para as dimensões de Exaustão Emocional e Despersonalização, e a frequência “uma vez por mês” [3] para a dimensão Realização Pessoal (cuja interpretação deve ser efetuada em sentido inverso, uma vez que os valores menos elevados significam menor sentimento de eficácia profissional).

Os resultados do *Alpha* de *Cronbach* obtidos nesta amostra de investigação para escala total (.69) e para as respetivas subescalas (Exaustão Emocional=.90, Despersonalização =.68 e Realização Pessoal= .81) sugerem uma boa consistência interna da medida.

2.4.3. Questionário de Estilos de Vida (QEV)

O *Questionário de Estilos de Vida* (QEV; Carvalho & Cruz, 2006) é um instrumento de autorrelato destinado à avaliação da qualidade do estilo de vida dos sujeitos em várias dimensões da sua vida, como as práticas alimentares, hábitos de sono, consumo de substâncias lícitas e ilícitas, prática de atividade física, comportamentos sexuais, comportamentos de segurança, integração social e suporte social, e consumos de cultura. É constituído 31 itens, aos quais os sujeitos respondem numa escala de *Likert*, constituída por cinco pontos (desde “Nunca” [1] a “Sempre” [5]). Alguns itens são cotados em ordem inversa e o *score* total pode variar num intervalo de 31 a 155 pontos.

Neste estudo, foi apenas considerado o *score* total, sendo que o valor de *Alpha* de *Cronbach* obtido na presente amostra (.84) aponta para uma boa consistência interna da medida.

2.4.4. Escala de Bem-estar no Trabalho (EBET)

A *Escala de Bem-estar no Trabalho* (EBET; War, 2009, adaptado por Santos & Gonçalves, 2010) permite avaliar sentimentos e emoções que os profissionais podem ter em relação ao seu trabalho. É constituída por 12 itens de autorrelato, aos quais os sujeitos respondem com base numa escala tipo *Likert* de seis pontos (desde “Nunca” [1]

a “Sempre” [6]), identificando a frequência com que experimentaram essa emoção ou sentimento na última semana. Alguns itens são cotados em ordem inversa e o *score* total pode variar num intervalo de 12 a 72.

Os resultados do *Alpha* de *Cronbach* obtidos nesta amostra de investigação para a escala total (.91) e para as respetivas subescalas (Bem-Estar/ Alegria =.90, Bem-Estar/Serenidade =.82 e Funcionamento Global =.84) sugerem uma boa consistência interna da medida.

2.4.5. *Coping Job Scale*

A *Coping Job Scale* (CJS; Latack, 1986, adaptado por Jesus, Abreu, Santos, & Paixão, 1992) é constituída por 52 itens que visam aferir a frequência de adoção de diferentes estratégias de *coping* para fazer face às exigências laborais. As respostas são dadas numa escala de frequência tipo *Likert* de 5 pontos, desde “Quase nunca faço isso” (1) e “Quase sempre faço isso” (5). Esta escala apresenta uma estrutura tridimensional, composta por três subescalas: subescala de controlo, constituída por ações e reavaliações cognitivas proativas; a subescala de escape, composta por ações e cognições que sugerem evitamento; e a subescala de gestão de sintomas, constituída por estratégias para gerir os sintomas relacionados com o *stress* laboral de um modo geral.

O *score* total pode variar num intervalo de 52 a 260. Os resultados do *Alpha* de *Cronbach* obtidos nesta amostra de investigação para a escala total (.87) e para as respetivas subescalas (Controlo =.90, Escape =.72 e Gestão de Sintomas =.81) sugerem uma boa consistência interna da medida.

2.5. Procedimentos de tratamentos de dados

Para a realização de todas as análises estatísticas recorreu-se ao *software* informático *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 20.0.

Em primeiro lugar, começou-se por analisar os dados descritivos relativos aos valores de *Burnout* (total e subescalas), assim como os dados descritivos relativos aos valores do Estilo de Vida (QEV, total), Bem-Estar no Trabalho (EBET, total e subescalas) e *Coping* (CJS, total e subescalas). Depois, explorou-se a relação entre os valores de *Burnout* obtidos (consubstanciados no *score* total do MBI e no *score* de cada uma das respetivas subescalas) e variáveis sociodemográficas (sexo e idade), variáveis

laborais (regime de tempo na CPCJ, anos de serviço, carga horária semanal e bem-estar no trabalho – EBET, total e respetivas subescalas), estilo de vida (QEV-Total) e *coping* (CJS, total e respetivas subescalas). Trabalhou-se para o efeito com testes de diferenças (*Mann-Whitney*) e medidas de associação (*Coefficiente de Correlação de Spearman*). Recorreu-se sempre a estatística não paramétrica uma vez que não estavam cumpridos os pressupostos subjacentes à utilização de testes paramétricos, nomeadamente a normalidade e homogeneidade dos dados.

3. Resultados

3.1. Níveis de *Burnout*

O primeiro objetivo do estudo visou, então, avaliar os níveis de *Burnout* entre técnicos a exercer funções em CPCJ. Os resultados obtidos, e reportados mais detalhadamente na Tabela 2, indicam que nenhum sujeito da amostra revela valores de *Burnout* compatíveis com o estabelecimento da síndrome (isto é, valores clinicamente significativos na três subescalas da medida).

Tabela 2

MBI

	<i>M (DP)</i>	Acima/abaixo do Ponto de corte em cada uma das subescalas % (N)
MBI – Total	3.46 (.50)	0 (0)
MBI – Exaustão Emocional	2.55 (1.09)	3.4 (8)
MBI – Despersonalização	1.94 (.80)	.4 (1)
MBI – Realização Pessoal	5.41 (.96)	3 (7)

Ainda assim, concluiu-se que alguns dos sujeitos apresentam indícios de tal condição. Especificamente, 8%, 1% e 7% da amostra reportou valores de Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal, respetivamente, com relevância clínica.

3.2. Níveis de EBET, QEV e CJS

Para analisar o nível de Bem-Estar no Trabalho, assim como a Qualidade de Vida e o tipo de *Coping* efetuou-se uma análise estatística descritiva do EBET, QEV e CJS, respetivamente, tal como se reporta na Tabela 3.

Tabela 3

Resultados descritivos do EBET, QEV e CJS

	<i>M (DP)</i>
EBET Total	49.48 (8.63)
EBET - Bem-estar alegria	16.04 (4.01)
EBET - Bem-estar serenidade	18.75 (3.87)
EBET- Funcionamento Global	14.56 (2.43)
QEV Total	125.70 (11.11)
CJS Total	153.03 (14.12)
Estratégias de Controlo	63.65 (8.90)
Estratégias de Escape	30.47 (5.19)
Estratégias de Gestão de Sintomas	57.94 (8.55)

3.3. *Burnout* e variáveis sociodemográficas

Tal como se ilustra na Tabela 4, os resultados demonstraram não existir diferenças estatisticamente significativas entre profissionais do sexo feminino e profissionais do sexo masculino ao nível do *score* total do MBI. Ainda assim, foram identificadas diferenças significativas entre homens e mulheres ao nível dos *scores* de cada uma das subescalas, tendo os técnicos do sexo masculino obtido sempre pontuações mais elevadas.

Tabela 4
MBI e sexo

	FEMININO	MASCULINO	Z
	(<i>n</i> = 225)	(<i>n</i> = 5)	
	<i>M (DP)</i>	<i>M (DP)</i>	
MBI - <i>Total</i>	3.46 (.50)	3.40 (.35)	- .06 ns
MBI – <i>Exaustão Emocional</i>	2.52 (1.08)	3.47 (.70)	- 2.30 *
MBI – <i>Despersonalização</i>	1.90 (.76)	3.40 (.57)	- 3.36 **
MBI – <i>Realização Pessoal</i>	5.47 (.90)	2.93 (.29)	- 3.72 ***

Nota. ns: Não significativo ($p > .05$), * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$. Apesar de terem sido utilizados testes não paramétricos, apresentam-se as médias e desvios-padrão por uma questão de inteligibilidade dos dados.

Por sua vez, e através do cálculo do *Coeficiente de Correlação de Spearman*, concluiu-se não existir qualquer associação estaticamente significativa entre a idade e o *score* total do MBI ($r_{sp} = -.019$, $p = .779$), assim como entre a idade e qualquer uma das subescalas do mesmo instrumento (Exaustão Emocional: $r_{sp} = .031$, $p = .643$; Despersonalização: $r_{sp} = -.031$, $p = .637$; Realização Pessoal: $r_{sp} = -.091$, $p = .169$).

3.4. *Burnout* e variáveis laborais

Tal como se ilustra na Tabela 5, os resultados atestam uma diferença estatisticamente significativa entre, profissionais a tempo parcial e profissionais a tempo integral ao nível do *score* total do MBI, sendo que os últimos experienciam níveis superiores de *Burnout*. Por outro lado, não foram encontradas diferenças entre os grupos no que concerne aos resultados obtidos nas subescalas daquela medida.

Tabela 5

MBI e regime de tempo na CPCJ

	Tempo PARCIAL (n = 124) M (DP)	Tempo INTEGRAL (n = 88) M (DP)	Z
MBI - <i>Total</i>	3.41 (.47)	3.55 (.53)	-2.09 *
MBI – <i>Exaustão Emocional</i>	2.43 (.99)	2.63 (1.22)	-.99 ns
MBI – <i>Despersonalização</i>	1.91 (.76)	1.83 (.68)	-.68 ns
MBI – <i>Realização Pessoal</i>	5.46 (.88)	5.62 (.74)	-.99 ns

Nota. * $p < .05$, ns: Não significativo ($p > .05$). Apesar de terem sido utilizados testes não paramétricos, apresentam-se as médias e desvios-padrão por uma questão de inteligibilidade dos dados.

Analisando a relação entre o resultado obtido pelos sujeitos no MBI/respectivas subescalas e outras variáveis relativas ao contexto laboral (através do *Coeficiente de Correlação de Spearman*), concluiu-se que o número de anos de trabalho na CPCJ, apesar de não se associar com o *score* total, apresenta uma correlação positivamente significativa com a dimensão ‘Exaustão Emocional’ e uma correlação negativamente significativa com a ‘Realização Pessoal’ (quanto mais anos de trabalho na CPCJ, maior o sentimento de exaustão emocional e menor o sentimento de realização pessoal). A carga horária semanal correlaciona-se positivamente com o resultado total do MBI (quanto maior a carga horária, maiores os valores de *Burnout*). Finalmente, quer os valores totais do MBI e do EBET, quer as respectivas subescalas revelaram correlações estatisticamente significativas entre si. Genericamente, pode-se concluir que quanto menor o bem-estar no trabalho (quer em termos totais, quer em termos de dimensões específicas), maiores os índices de *Burnout* gerais e, especificamente, maior o sentimento exaustão emocional, maior o sentimento de despersonalização e menor o sentimento de realização pessoal (cf. Tabela 6).

Tabela 6

MBI e outras variáveis laborais

	MBI-Total	MBI-ExEmoc	MBI-Desp	MBI-RealPes
Anos CPCJ	.106	.197**	.122	-.178**
Carga Horária Semanal	.152*	.027	-.054	.106
EBET-Total	-.409***	-.660***	-.421***	.516***
EBET-BemEstar/Alegria	-.276***	-.548***	-.354***	.571***
EBET-BemEstar/Serenidade	-.404***	-.538***	-.311**	.294***
EBET-FuncGlobal	-.442***	-.610***	-.411***	.377***

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

3.5. *Burnout* e Estilo de Vida

Considerando os resultados obtidos no QEV e no MBI (total e subescalas), e tal como se ilustra na Tabela 7, verificou-se existirem associações negativamente significativas entre o estilo de vida e várias dimensões de *Burnout* (com exceção da dimensão ‘Realização Pessoal’). Especificamente, concluiu-se que quanto maior a qualidade de estilo de vida, menor o índice global de *Burnout*, mas também menor o sentimento de exaustão emocional e de despersonalização.

Tabela 7

MBI e QEV

	MBI-Total	MBI-ExEmoc	MBI-Desp	MBI-RealPes
QEV	-.206**	-.384***	-.334***	.298

Nota. ** $p < .01$, *** $p < .001$. Os valores representam *Coefficientes de Correlação de Spearman*.

3.6. *Burnout e Coping*

Considerando as variáveis relativas ao *Burnout* e ao *coping*, e tal como se ilustra na Tabela 8, os resultados obtidos através do *Coeficiente de Correlação de Spearman* ilustram a existência de relações negativamente significativas entre as dimensões ‘Exaustão Emocional’ e ‘Despersonalização’ do MBI e o CJS-Total e o CJS-Controlo, ou seja, quando as primeiras aumentam, as últimas diminuem, ou vice-versa. Por sua vez, a subescala de ‘Realização Pessoal’ do MBI estabelece uma correlação diretamente proporcional com o CJS-Total, assim como com as subescalas ‘Controlo’ e ‘Gestão de Sintomas’ do CJS (ou seja, quando umas aumentam, as outras também aumentam e vice-versa).

Tabela 8

MBI e CJS

	MBI-Total	MBI-ExEmoc	MBI-Desp	MBI-RealPes
CJS – Total	-.016	-.172***	-.096	.241***
CJS – Controlo	-.041	-.258***	-.213**	.416***
CJS – Escape	.005	.026	.007	.083
CJS – Gestão de Sintomas	.021	-.076	.016	.151*

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

4. Discussão/Conclusão

Apresentados os resultados, importa discutir e refletir sobre os mesmos, procurando pontos de convergência com trabalhos anteriores, mas também aspetos inovadores face à literatura da especialidade.

Este estudo assume, desde logo, particular relevância dada a escassez de investigações em Portugal sobre a temática. De facto, apesar de autores terem já analisado o fenómeno no contexto nacional (e.g., Gomes & Cruz, 2004), na medida do

nosso conhecimento, este é o primeiro estudo a investigar o *Burnout* entre técnicos de CPCJ's. Enquanto instituição não judiciária, esta é a principal entidade portuguesa para a salvaguarda e promoção dos direitos da criança e do jovem. O trabalho realizado neste contexto reveste-se, portanto, de exigências ímpares, sendo necessário que estes técnicos detenham competências técnicas diferenciadas, mas também competências humanas e relacionais adequadas. Ora, se este tipo de trabalho pode revelar-se particularmente exigente e “desgastante” para o profissional, por outro lado, “falhas” humanas decorrentes de uma condição de desajustamento emocional podem patrocinar consequências jurídico-sociais nefastas, desde logo, porque o “público-alvo” dos seus serviços são menores, muitos deles em situações de perigo.

Na amostra deste estudo, nenhum dos sujeitos (técnicos que trabalham processos nas CPCJ's ou que trabalharam nos últimos seis meses) revelou uma condição compatível com a síndrome de *Burnout*, isto é, resultados acima dos valores normativos nas subescalas de Exaustão Emocional e Despersonalização, assim como resultados abaixo dos valores normativos na subescala de Realização Pessoal. O facto de a maioria dos inquiridos não exercer funções a tempo integral nesta instituição e a satisfação que, globalmente, sentem face a este tipo de funções pode justificar estes resultados (se por um lado, se sentem motivados para o exercício deste trabalho, por outro, dispõe da oportunidade de desempenhar tarefas diversificadas e noutros contextos, diminuindo assim a sua exposição ao tipo de trabalho, claramente “intenso”, que caracteriza a intervenção com menores em perigo).

Ainda assim, verificou-se que alguns dos sujeitos que integram a amostra apresentam indícios de tal síndrome (ainda que não cumpram todos os critérios necessários para que a mesma seja estabelecida). Especificamente, 8%, 1% e 7% da amostra reportou valores de Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal, respetivamente, com relevância clínica. Estes dados devem merecer particular atenção e justificam, do nosso ponto de vista, a promoção urgente de medidas que apoiem estes profissionais na superação das dificuldades atuais, mas também medidas de cariz preventivo junto de todos os outros. O investimento futuro em estudos de natureza qualitativa poderá contribuir decisivamente para um melhor esclarecimento nesta área, nomeadamente para perceber o processo de emergência desta síndrome e as condições para o seu agravamento e/ou retrocesso.

Por outro lado, e em concordância com a literatura da especialidade (e.g., Maslach *et al.*, 2001; Maslach & Schaufeli, 1993), as variáveis laborais surgiram mais

relacionadas com os níveis de *Burnout* reportados pelos profissionais inquiridos, comparativamente às variáveis sociodemográficas.

De facto, e ainda que os técnicos do sexo masculino tenham relatados mais sentimentos de exaustão emocional, mais sentimentos de despersonalização e menos sentimentos de realização pessoal (comparativamente aos profissionais do sexo feminino), constatámos não existirem diferenças estatisticamente significativas no que concerne à dimensão *Burnout* no seu todo. O facto de esta profissão se encontrar mais tipicamente associada ao género feminino pode levar a que os técnicos homens sintam maiores dificuldades laborais, podendo sentir-se desajustados e desintegrados deste contexto (predominantemente feminino). Contudo, e porque os resultados deste trabalho não são completamente esclarecedores, mas também porque os dados empíricos anteriormente recolhidos não são também consensuais (e.g., Maslach *et al.*, 2001), importará investir em estudos que permitam esclarecer melhor a relação entre *Burnout* e género.

Por sua vez, os técnicos que exercem funções a tempo integral na CPCJ apresentaram *scores* de *Burnout* significativamente mais elevados do que os restantes colegas. Como argumento anteriormente, este resultado pode ser facilmente compreendido pela menor exposição ao tipo de trabalho desenvolvido neste contexto laboral. Por outro lado, e em sentido oposto a trabalhos prévios (e.g., Santos *et al.*, 2001) encontrou-se uma associação positiva entre a experiência profissional e algumas dimensões do *Burnout*, assim como entre a carga horária semanal e o *Burnout* (no seu todo). Estes resultados alertam para o potencial efeito nocivo que o trabalho de intervenção com crianças e jovens pode, de facto, potenciar nestes profissionais. Do nosso ponto de vista, será importante proporcionar a estes técnicos a oportunidade de desenvolver tarefas mais diversificadas, evitando o seu contexto exclusivo e permanente com situações de exigência e responsabilidade máximas. Se, noutras profissões, a antiguidade pode favorecer a adoção de competências de *coping* mais eficazes para fazer face às exigências profissionais, no caso da intervenção com menores tal pode ser mais difícil, até porque o desgaste pode ser mais acelerado e potenciado pelo contacto direto e regular com situações de grande injustiça social e/ou de violação de direitos humanos. Para além disso, não podemos ignorar o potencial efeito da atual situação de crise económica nacional, que tem vindo a traduzir-se em importantes cortes salariais e na redução de recursos humanos no setor, a estes profissionais continuam a ser exigida a máxima eficiência na gestão de processos sensíveis e graves, mas em condições

salariais diminuídas e em grupos de trabalho cada vez mais sobrecarregados. Refira-se que vários autores da especialidade nomeiam a discussão de casos em equipa e a supervisão como estratégias práticas indispensáveis para a prevenção de *Burnout* entre técnicos de apoio a vítimas (e.g., Iliffe & Steed, 2000). Ora, no contexto socioeconómico atual, a oportunidade para pôr em prática estratégias deste tipo pode estar seriamente comprometida.

Outros resultados importantes deste estudo prendem-se com as associações encontradas entre os *scores* de *Burnout* (e/ou respetivas dimensões) e o bem-estar face ao trabalho, assim como entre *scores* de *Burnout* (e/ou respetivas dimensões) e o estilo de vida e *coping*. Sinteticamente, pudemos concluir que quanto menor o bem-estar retirado da prática laboral e quanto menor a qualidade de vida, maiores os índices de *Burnout*. Além disso, as três dimensões do *Burnout* estabeleceram também associações significativas com variáveis relativas ao estilo de *coping*, destacando-se em particular o *coping* de controlo (quanto maior o sentimento de exaustão emocional e de despersonalização, menor a capacidade de controlo; quanto maior o sentimento de realização pessoal, maior a capacidade de controlo). A capacidade de controlo, conforme operacionalizado no CJS, remete para ações e reavaliações cognitivas proativas. Ora, de um ponto de vista lógico, parecem razoáveis os resultados que ilustram a maior tendência dos técnicos de CPCJ para a adoção deste tipo de respostas estratégica enquanto se encontram profissionais motivados e satisfeitos; pelo contrário, face à vivência de uma situação de exaustão emocional e/ou de despersonalização, esta capacidade facilmente se apresenta comprometida.

Não obstante os contributos que acreditamos ter alcançado, importa refletir sobre algumas limitações deste trabalho. Em primeiro lugar, não podemos ignorar a escassez de estudos sobre esta temática junto deste grupo profissional, o que condiciona reflexões mais detalhadas e comparativas, assim como a exploração de outras hipóteses para os resultados encontrados no presente trabalho. Para além disso, e apesar de termos tentado realizar uma recolha de dados completa (junto do universo de todos os técnicos que cumprem os critérios de inclusão no estudo), tal não se revelou possível; concomitantemente, e porque também não conhecemos em profundidade as características sociodemográficas e laborais de todo o universo deste grupo profissional, a generalização dos resultados deve ser encarada com particular cautela. A utilização de instrumentos de autorrelato e, em particular, a impossibilidade de triangulação de informação constitui outra limitação deste estudo, embora dificilmente contornável.

Não obstante as lacunas supramencionadas, mas também os resultados globalmente positivos em relação ao diminuído *Burnout* entre estes técnicos, parece-nos que este trabalho e os resultados conseguidos devem servir de mote encorajador para um maior investimento académico e científico a este nível, mas também para uma maior atenção prática, efetiva e real face às necessidades e dificuldades vivenciadas por estes profissionais. O trabalho que exercem é, sem dúvida, de relevância máxima, mas também de uma exigência extrema. Ter técnicos em CPCJ's emocionalmente estáveis é condição absolutamente indispensável para a eficiência na proteção e apoio a menores em situação de perigo, condição e pressuposto básico em qualquer sociedade.

Bibliografia

- Benevides-Pereira, A. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Carlotto, M., & Câmara, S. (2008). Síndrome de Burnout e estratégias de enfrentamento em professores de escolas públicas e privadas. *Psicologia da Educação*, 26, 29-46.
- Carlotto, M. (2009). A relação profissional-paciente e a Síndrome de Burnout. *Encontro Revista de Psicologia*, XII (17), 7-20.
- Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco. (2008). Acedido em 22/10/2013 a partir de <http://www.cnpcjr.pt/left.asp?02>
- Costa, A. E. B. (2003). Auto-eficácia e Burnout. *Revista Eletrônica Interação Psy*, 1 (1), 34-67.
- Decreto – Lei nº 147/99, de 1 de Setembro. *Diário da República nº 204 – I Série A*. Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo. Lisboa.
- Frasquinho, M. (2005). Medicina, uma jornada de 24 horas? Stress e Burnout em médicos: prevenção e tratamento. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 3 (2), 89-98.
- Giacomoni, C. (2004) Bem-estar subjetivo: em busca da qualidade de vida. *Temas em Psicologia da SBP*, 12 (1), 43-50.
- Gomes, A., & Cruz, J. (2004). A experiência de stress e “burnout” em psicólogos portugueses: um estudo sobre as diferenças de género. *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, 2, 193-212.
- Gonçalo, H., Gomes, A.R., Barbosa, F., & Afonso, J. (2010). Stress ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 1 (XXVIII), 165-178.
- Gouveia, R. S. V., Lins, Z. M. V., Lima, T. J. S., Freires, L. A., & Gomes, A. I. A. S. B. (2009). Bem-estar afetivo entre profissionais de saúde. *Revista Bioética*, 17(2), 267-280.
- Hamama, L. (2012). Burnout in social workers treating children as related to demographic characteristics, work environment, and social support. *Social Work Research*, 36 (2), 113-125. doi: 10.1093/swr/svs003
- Iacovides, A., Fountoulakis, K. N., Kaprinis, St., & Kaprinis, G. (2003). The relationship between job stress, burnout and clinical depression. *Journal of Affective Disorders*, 75, 209-221. doi:10.1016/S0165-0327(02)00101-5
- Jesus, S. N. (2000). *Motivação e formação de professores*. Coimbra: Quarteto Editora.

- Maia, A. C. (2007). Factores preditores de PTSD e critérios de seleção em profissionais de atuação na crise. *Psiquiatria da Catastrofe*. Coimbra: Almedina. In L. Sales (Coord), (2007), *Psiquiatria da Catástrofe* (263-276). Coimbra: Almedina.
- Maroco, J., & Tecedreiro, M. (2009). Inventário de Burnout de Maslach para estudantes portugueses. *Psicologia, Saúde e Doenças*, 10 (2), 227-236.
- Martins, M. C. F., & Santos, G. E. (2006). Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. *Psico-USF*, 11(2), 195-205.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). *Professional burnout: recent developments in theory and research* (1-16). Philadelphia: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Moreno, F. N., Gil, P. G., Haddad, M. C. L., & Vannuchiv, M. T. O. (2011). Estratégias e intervenções no enfrentamento da Síndrome de Burnout. *Revista enfermagem*, 19 (1), 140-145.
- Moretti, S. (2009). Qualidade de vida no trabalho X auto-realização humana. *Revista Leonardo Pós*, 3(12), 1-14.
- Morin, E. (2001). Os sentidos do trabalho. *Revista de Administração de Empresas*, 41 (3), 8-19.
- Murofuse, N. T., Abranches, S. S., & Napoleão, A. A. (2005). Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 13 (2), 255-261.
- Oliveira, G. F., Barbosa, G. A., Sousa, L. E. C., Costa, C. L. P., Araújo, R. C. R., & Gouveia, V. V. (2009). Satisfação com a vida entre profissionais da saúde: correlatos demográficos e laborais. *Revista Bioética*, 17(2), 319-334.
- Vilela, L. V. O., & Assunção, A. A. (2007). Trabalho emocional: o caso dos teleatendentes de uma central de atendimento. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 10 (2), 81-93.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7 (1), 11-22.
- Pocinho, M., & Perestrelo, C. X. (2011). Um ensaio sobre burnout, engagement e estratégias de coping na profissão docente. *Educação e Pesquisa*, 37 (3), 513-528.

- Quintana, C. G. (2005). El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. *Psykhé*, 14 (1), 55-68.
- Ruiz, C. O., & Rios F. L. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (1), 137-160.
- Santos, C., Pereira, K. W., & Carlotto, M. S. (2010). Burnout em profissionais que trabalham no atendimento a vítimas de violência. *Barbarói*, (32), 69-81.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2008). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14 (3), 204-220. Doi: 10.1108/13620430910966406
- Shapiro, J., Burley, W. M., Dorman, R. L., & Welker, C. J. (1996). Job satisfaction and burnout in child abuse professionals: measure development, factor analysis, and job characteristics. *Journal of Child Sexual Abuse*. 5 (3), 21.
- Silva, G. G. J., Souza, M. L. P., Júnior, E. G., Canêo, L. C., & Lunardelli, M. C. F. (2009). Considerações sobre o transtorno depressivo no trabalho. *Revista brasileira de Saúde ocupacional*, 34 (119), 79-87.
- Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24 (2), 201-209.
- Sousa, I. F., Mendonça, H., Zanini, D. S., & Nazareno, E. (2009). Estresse ocupacional, coping e burnout. *Estudos*, 1/2 (36), 57-74.
- Teixeira, S. (2008). *Bem-estar e Funcionamento Intragrupal nas CPCJ*. Dissertação de Mestrado em Intervenção Comunitária e Protecção de Menores. Lisboa: IUL.
- Torres, A., Pegado, E., Sarmiento, M., Hilário, A. P., Freitas, A., Sousa, I., Cruz, R. & Penha, R. (2008). Estudo de Diagnóstico e Avaliação das Comissões de Protecção de Crianças e Jovens. *Relatório final*. Lisboa: CIES-ISCITE – Centro de Investigação e Estudos em Sociologia.
- Zanelli, J. C. (2010). *Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre: Artmed.

ANEXOS

Anexo A (Carta de formalização do pedido de colaboração à Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens)

Exmo Doutor Armando Acácio Gomes Leandro

Avenida E.U.A., nº 39 – 5º andar

1749-062 Lisboa

Porto, 4 de Setembro de 2013

Exmo. Senhor Presidente da Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, Doutor Armando Acácio Gomes Leandro,

Venho por este meio solicitar a sua atenção para o assunto que passo a expor:

O meu nome é Elisabete Dias Costa e, atualmente, encontro-me a frequentar o último ano de Mestrado em Psicologia Forense na Universidade Lusófona do Porto.

No âmbito específico da minha dissertação, pretendo realizar um trabalho empírico acerca da experiência de *Burnout* entre técnicos de Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ's). Mais concretamente, os objetivos de tal estudo passariam por: (i) Analisar o *Burnout* entre técnicos das CPCJ's; (ii) Analisar a relação entre os níveis de *Burnout* reportados e variáveis sociodemográficas (isto é, sexo e idade); variáveis laborais (isto é, regime de tempo na CPCJ, anos a trabalhar na CPCJ, carga horária semanal e sentimento de bem-estar no trabalho; estilo de vida e estratégias de *coping*).

Através desta investigação, pretende-se aprofundar o conhecimento acerca do *Burnout* entre este grupo de profissionais e contribuir dessa forma para melhor informar a prática, quer no sentido remediativo, quer no sentido preventivo.

Assim, solicito a colaboração da V/Exa, no sentido de realizar a necessária recolha de dados, a qual se processará através da resposta a um protocolo de instrumentos, devidamente selecionado para o efeito.

Esclarece-se que todos os dados recolhidos serão anónimos e confidenciais, comprometendo-me ainda, sob compromisso de honra, a não inferirmos no habitual funcionamento das CPCJ's.

Estamos obviamente disponíveis para prestar todos os esclarecimentos adicionais que entenda pertinentes e necessários. Deixo, para o efeito, o meu contacto de email: dias_21elisabete@hotmail.com.

Agradeço antecipadamente a atenção de V. Exa. a este assunto, ficando a aguardar resposta relativamente ao pedido formulado.

Subscrevo-me com os melhores cumprimentos,

Elisabete Costa

Porto, 4 Setembro de 2013

Anexo B (Protocolo de Instrumentos)

Universidade Lusófona do Porto

CONSENTIMENTO INFORMADO

O questionário que se segue surge no âmbito de um estudo que está a ser desenvolvido na Universidade Lusófona do Porto sobre a experiência de *burnout* entre técnicos de CPCJ's.

A participação é **voluntária** e **anónima** e o preenchimento deste questionário terá a **duração aproximada de 15 minutos**.

Ao longo do mesmo estão descritas as instruções de resposta, pelo que é **fundamental uma leitura atenta** e que sejam cumpridas as suas condições.

Não há respostas certas ou erradas. Pretende-se conhecer a experiência única de cada participante. Portanto, agradecemos **toda a sinceridade** no preenchimento.

Os resultados obtidos serão utilizados apenas para fins académicos e científicos, sendo toda a informação recolhida tratada de forma **confidencial**. Apenas os investigadores envolvidos nesse projeto terão acesso aos dados.

A sua colaboração é muito importante.

☐ **Declaro que tomei conhecimento das condições de participação neste estudo, no qual vou participar voluntariamente e responder de forma sincera.**

PARTE A

Dados Sociodemográficos

1. **Idade** _____

2. **Sexo**

- ☐ Feminino
☐ Masculino

3. **Estado Civil**

- ☐ Solteiro
☐ Casado ou a viver em união de facto
☐ Divorciado, separado
☐ Viúvo

4. **Tem filhos?**

- ☐ Não
☐ Sim. Quantos? _____

5. **Habilitações Literárias**

- ☐ Licenciatura Pré-Bolonha
☐ Licenciatura Pós-Bolonha
☐ Mestrado Pré-Bolonha
☐ Mestrado Pós-Bolonha/Mestrado Integrado
☐ Doutoramento

6. **Área de Formação**

- ☐ Serviço Social
☐ Psicologia
☐ Sociologia
☐ Direito
☐ Outra. Qual? _____

7. **Categoria Profissional:** _____

8. **Qual a CPCJ onde trabalha?** _____

9. **Está a tempo integral na CPCJ?**

☐ Sim

☐ Não

10. **Tempo de Serviço nesta Instituição (anos):** _____

11. **Tem vontade de cessar as suas funções no âmbito das CPDJ's?**

☐ Não

☐ Sim. Porquê?

12. **Tem vontade de manter a atual área de intervenção, mas exercer noutro contexto?**

☐ Não

☐ Sim. Porque motivo?

13. **No último ano faltou ao serviço?**

☐ Nunca

☐ Raramente

☐ Algumas vezes

☐ Bastantes vezes

☐ Nenhuma

14. **Numa escala de 0 a 5, quão satisfeito está com o seu trabalho** (em que 0 significa 'nada satisfeito' e 5 'totalmente satisfeito')? _____

15. Local de residência:

☐ Urbano

☐ Rural

16. Entre as funções que exerce, qual/quais considera particularmente difícil e/ou exigente?

17. Há algum período do ano que considere particularmente difícil e/ou exigente? Se sim, qual?

☐ Não

☐ Sim Qual? _____

18. Qual a sua carga horária semanal de trabalho?

PARTE B

Maslach Burnout Inventory (MBI) - (Maslach & Jackson, 1986)

[Versão traduzida e adaptada por Cruz (1993) e Cruz e Melo (1996)]

A finalidade deste questionário consiste em analisar a maneira como diferentes profissionais ligados à área das “profissões de ajuda” encaram o seu emprego e as pessoas com quem trabalham ou lidam diariamente. Neste questionário o termo “utente” é usado para referir as pessoas, com as quais o profissional das CPCJ’s intervém promovendo os direitos da criança e do jovem e prevenir ou pôr termo a situações suscetíveis de afetar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral.

Na página seguinte, encontram-se 22 afirmações relativas a sentimentos relacionados com a sua atividade profissional. Por favor, leia cada afirmação com atenção e decida se alguma vez se sentiu assim em relação à sua profissão. **Se nunca teve esse sentimento assinale com um (X) no espaço da coluna “nunca” a seguir à afirmação.** Caso contrário, se já experienciou esse sentimento, indique quanta vezes o sentiu, assinalando com um (X) na coluna correspondente e utilizando para tal a seguinte escala:

QUANTAS VEZES

AFIRMAÇÃO		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	Sinto-me emocionalmente insatisfeito/ a com o meu trabalho.							
2	No final do meu dia de trabalho, sinto-me como se tivesse sido usado/a.							
3	Sinto-me fatigado/a quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia neste emprego.							
4	Posso facilmente compreender como é que os utentes se sentem em relação às coisas.							
5	Sinto que trato alguns utentes como se fossem objetos impessoais.							
6	Trabalhar com pessoas todo o dia, constitui realmente uma pressão para mim.							
7	Lido de forma muito eficaz com os problemas dos utentes.							
8	Sinto-me esgotado/a com o meu trabalho.							
9	Sinto que estou a influenciar positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho.							
10	Tornei-me mais cruel com as pessoas desde que comecei a exercer esta profissão.							
11	Preocupa-me o facto deste trabalho me estar a tornar mais duro/a ou rígido/a do ponto de vista emocional.							

QUANTAS VEZES

	AFIRMAÇÃO	Nunca	Algumas vezes por ano	Uma vez por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
12	Sinto-me com muitas energias.							
13	Sinto-me frustrado/a) com o meu emprego.							
14	Sinto que estou a trabalhar demasiado no meu emprego.							
15	Não me interessa realmente o que acontece a alguns dos utentes.							
16	Trabalhar diretamente com pessoas gera-me demasiado “stress”.							
17	Sou capaz de criar facilmente um ambiente relaxado com os utentes.							
18	Sinto-me contente depois de trabalhar “de perto” com os utentes.							
19	Neste emprego consegui muitas coisas que valeram a pena.							
20	Sinto-me como se estivesse no limite das minhas capacidades.							
21	No meu trabalho lido muito calmamente com os problemas emocionais							
22	Sinto que os cidadãos me culpam por alguns dos seus problemas.							

PARTE C

Escala de Bem-Estar no Trabalho - EBET (Warr, 1990)

[Versão para a adaptação portuguesa de Santos e Gonçalves, (2010)]

Abaixo estão listados vários sentimentos e emoções que pode ter em relação ao seu trabalho e à instituição onde trabalha. Utilizando a escala abaixo, **indique com que frequência, nas últimas semanas, o seu trabalho o fez sentir:**

		Nunca	Poucas Vezes	Algumas Vezes	Frequente Vezes	Muitas Vezes	Sempre
1	Tenso (a)	1	2	3	4	5	6
2	Inquieto (a)	1	2	3	4	5	6
3	Preocupado (a)	1	2	3	4	5	6
4	Calmo (a)	1	2	3	4	5	6
5	Satisfeito (a)	1	2	3	4	5	6
6	Relaxado (a)	1	2	3	4	5	6
7	Deprimido (a)	1	2	3	4	5	6
8	Triste	1	2	3	4	5	6
9	Infeliz	1	2	3	4	5	6
10	Alegre	1	2	3	4	5	6
11	Entusiasmado	1	2	3	4	5	6
12	Otimista	1	2	3	4	5	6

PARTE D

Questionário de Estilos de Vida (Q.E.V.)

(Sónia F. de Carvalho & J. Pestana Cruz, 2006)

Este questionário destina-se à avaliação dos Estilos de Vida. Em relação a cada uma das questões apresentadas, atenda à seguinte forma de responder: **de acordo com a sua opinião ou sentimento, pontue a sua resposta, preenchendo com uma cruz, de acordo com a seguinte escala:**

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

		Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Frequentemente	Sempre
1.	Como fruta pelo menos 1 vez por dia.	1	2	3	4	5
2.	Consumo álcool em excesso (1 ou mais vezes por semana).	1	2	3	4	5
3.	Quando conduzo respeito os limites de velocidade.	1	2	3	4	5
4.	Esforço-me por manter e desenvolver a minha rede de amigos.	1	2	3	4	5
5.	Controlo a minha tensão arterial.	1	2	3	4	5
6.	Como peixe pelo menos 4 vezes por semana	1	2	3	4	5
7.	Fumo mais de 3 cigarros por dia.	1	2	3	4	5
8.	Procuro manter uma vida sexual satisfatória.	1	2	3	4	5
9.	Gosto de correr riscos mesmo que possam por em causa a minha segurança.	1	2	3	4	5
10.	Vou ao dentista pelo menos uma vez por ano.	1	2	3	4	5
11.	Acontece-me consumir drogas ilícitas.	1	2	3	4	5
12.	Deito-me tarde (depois da uma da manhã).	1	2	3	4	5

		Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Frequentemente	Sempre
13.	Procuro manter-me física e psicologicamente saudável.	1	2	3	4	5
14.	Faço exercício físico diariamente (p. ex. andar a pé ou de bicicleta).	1	2	3	4	5
15.	Acontece-me conduzir quando bebo álcool ou viajar com um condutor que bebeu álcool.	1	2	3	4	5
16.	Costumo mudar de parceiro sexual.	1	2	3	4	5
17.	Acontece-me passar muitas horas sem comer.	1	2	3	4	5
18.	Coloco sempre o cinto de segurança quando viajo de carro.	1	2	3	4	5
19.	Bebo mais que dois cafés por dia.	1	2	3	4	5
20.	Mantenho as minhas vacinas em dia.	1	2	3	4	5
21.	Tomo, diariamente, o número de refeições recomendadas (pequeno almoço, almoço, lanche e jantar).	1	2	3	4	5
22.	Ocupo mais de 3 horas por dia com a Internet.	1	2	3	4	5
23.	Durmo o número de horas suficientes para me sentir repousado(a).	1	2	3	4	5
24.	Levanto-me cedo (entre as 7 e as 9 horas da manhã).	1	2	3	4	5

		Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Frequentemente	Sempre
25.	Como legumes pelo menos 1 vez por dia.	1	2	3	4	5
26.	Como cereais pelo menos 1 vez por dia.	1	2	3	4	5
27.	Acontece-me manter mais do que um relacionamento sexual ao mesmo tempo.	1	2	3	4	5
28.	Procuro integrar-me na comunidade em que vivo.	1	2	3	4	5
29.	Como laticínios (leite, iogurte, queijo) pelo menos 1 vez por dia.	1	2	3	4	5
30.	Vou ao médico, pelo menos uma vez por ano, para controlar o meu estado de saúde.	1	2	3	4	5
31.	Bebo 4 ou mais copos de água por dia.	1	2	3	4	5

PARTE E

C.J.S. de Latack

[Versão para a adaptação portuguesa de Jesus, Abreu, Santos e Paixão, (1992)]

As pessoas podem lidar com o stresse profissional de diversas formas. **Indique, através de uma cruz (X), o grau com que utiliza cada uma das estratégias abaixo referidas quando se sente tenso POR CAUSA DE SITUAÇÕES DO SEU TRABALHO**, tendo em conta cada um dos algarismos significa o seguinte:

- 1. Quase nunca faço isto**
- 2. Poucas vezes faço isto**
- 3. Algumas vezes faço isto**
- 4. Muitas vezes faço isto**
- 5. Quase sempre faço isto.**

		Quase nunca faço isto	Poucas vezes faço isto	Algumas vezes faço isto	Muitas vezes faço isto	Quase sempre faço isto
1	Discutir a situação com o meu supervisor	1	2	3	4	5
2	Tentar ser muito organizado para poder gerir as situações	1	2	3	4	5
3	Falar com as pessoas envolvidas	1	2	3	4	5
4	Tentar ver a situação como uma oportunidade para aprender e desenvolver novas competências	1	2	3	4	5
5	Colocar atenção redobrada no planeamento e no horário, para não cometer erros	1	2	3	4	5
6	Tentar pensar em mim como um vencedor, como alguém que chega sempre de cabeça erguida	1	2	3	4	5
7	Dizer a mim próprio que posso provavelmente trabalhar as coisas há minha maneira	1	2	3	4	5
8	Dedicar mais tempo e energia a fazer o meu trabalho	1	2	3	4	5
9	Tentar obter o apoio de mais pessoas envolvidas na situação	1	2	3	4	5
10	Pensar nas mudanças que podem ser feitas na situação	1	2	3	4	5
11	Tentar trabalhar mais de pressa e eficazmente	1	2	3	4	5
12	Decidir o que deve ser feito e explicar isso às pessoas que se encontram envolvidas	1	2	3	4	5
13	Dar o meu melhor para fazer aquilo que penso ser esperado por mim	1	2	3	4	5
14	Pedir ajuda das pessoas que têm o poder de fazer alguma coisa por mim	1	2	3	4	5
15	Procurar conselhos de pessoas que se encontram fora da situação, mas que me podem ajudar a pensar como fazer o que é esperado de mim	1	2	3	4	5
16	Trabalhar para a mudança de políticas que estão na base da situação	1	2	3	4	5

		Quase nunca faço isto	Poucas vezes faço isto	Algumas vezes faço isto	Muitas vezes faço isto	Quase sempre faço isto
17	Empenhar-me mais no trabalho e trabalhar durante mais horas	1	2	3	4	5
18	Evitar encontrar-me na situação, se puder	1	2	3	4	5
19	Dizer a mim próprio que o tempo toma conta deste tipo de situações	1	2	3	4	5
20	Tentar estar fora de situações deste tipo	1	2	3	4	5
21	Lembrar-me que o trabalho não é tudo	1	2	3	4	5
22	Antecipar as consequências negativas para estar preparado para o pior	1	2	3	4	5
23	Delegar o trabalho a outros	1	2	3	4	5
24	Separar-me tanto quanto possível das pessoas que criaram esta situação	1	2	3	4	5
25	Tentar não ficar interessado sobre a situação	1	2	3	4	5
26	Fazer o meu melhor para sair graciosamente da situação	1	2	3	4	5
27	Aceitar esta situação porque não há nada que eu possa fazer para a modificar	1	2	3	4	5
28	Estabelecer as minhas próprias prioridades com base no que gosto de fazer	1	2	3	4	5
29	Dormir	1	2	3	4	5
30	Beber um pouco de licor, cerveja ou vinho	1	2	3	4	5
31	Beber mais quantidade de bebidas alcoólicas que o devido	1	2	3	4	5
32	Tomar tranquilizantes sedativos ou outros medicamentos	1	2	3	4	5

		Quase nunca faço isto	Poucas vezes faço isto	Algumas vezes faço isto	Muitas vezes faço isto	Quase sempre faço isto
33	Praticar desporto	1	2	3	4	5
34	Praticar meditação transcendental	1	2	3	4	5
35	Usar o treino de “biofeedback”	1	2	3	4	5
36	Fazer relaxamento	1	2	3	4	5
37	Procurar a companhia de amigos	1	2	3	4	5
38	Procurar a companhia da família	1	2	3	4	5
39	Comer	1	2	3	4	5
40	Ver televisão	1	2	3	4	5
41	Assistir a acontecimentos desportivos, culturais ou comunitários	1	2	3	4	5
42	Afastar os problemas da família ou dos amigos	1	2	3	4	5
43	Adotar passatempos, como sejam atividades de leitura	1	2	3	4	5
44	Fazer compras / gastar dinheiro	1	2	3	4	5
45	Trabalhar menos tempo	1	2	3	4	5
46	Mudar o estado físico, arranjando o cabelo, fazendo massagens, sauna ou atividade sexual	1	2	3	4	5
47	Fazer uma viagem para outra cidade	1	2	3	4	5
48	“Sonhar” durante as horas de trabalho	1	2	3	4	5
49	Procurar ajuda profissional ou aconselhamento	1	2	3	4	5

		Quase nunca faço isto	Poucas vezes faço isto	Algumas vezes faço isto	Muitas vezes faço isto	Quase sempre faço isto
50	Rezar	1	2	3	4	5
51	Queixar-me a outras pessoas	1	2	3	4	5
52	Fumar	1	2	3	4	5

Muito Obrigada pela sua colaboração!