

OSMAR TEIXEIRA NEVES

**Exigências profissionais e familiares e
conflito trabalho-família: Efeitos no burnout
e na satisfação profissional**



Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

2020

OSMAR TEIXEIRA NEVES

**Exigências profissionais e familiares e
conflito trabalho-família: Efeitos no burnout
e na satisfação profissional**

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Trabalho efetuado sob a orientação de:

Professora Doutora Cátia Sousa



Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

2020

Exigências profissionais e familiares e conflito trabalho-família: Efeitos no burnout e na satisfação profissional

Declaração de autoria de trabalho

Declaro ser o autor deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

Osmar Teixeira Neves

Copyright by Osmar Teixeira Neves

“A Universidade do Algarve reserva para si o direito, em conformidade com o disposto no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, de arquivar, reproduzir e publicar a obra, independentemente do meio utilizado, bem como de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição para fins meramente educacionais ou de investigação e não comerciais, conquanto seja dado o devido crédito ao autor e editor respetivos.”

Dedicatória/ Agradecimentos

Há tempo para tudo nesta vida, segundo o salmista. Há tempo de nascer, tempo de morrer, tempo de plantar e tempo de retirar o que se plantou (Eclesiastes 3).

Este é o tempo de agradecer. Agradecer àqueles que de alguma forma contribuíram para o meu crescimento e/ou desenvolvimento.

A vida nos presenteia com os mais variáveis e extraordinários momentos, por isso, agradecer a Deus autor da vida. A Ele toda honra e toda glória.

Gratidão pela família que cresceu aqui neste país. A minha amada, paciente e dedicada esposa Wanessa Neves. Aos que aumentaram minha alegria, a minha linda filha, notável, genial e alegre Joy. Ao meu querido filho, esperto, atencioso e feliz Theo.

Aos amigos que fiz na UAlg, aos funcionários e aos professores que colaboraram para o meu crescimento. Em especial à minha estimada orientadora e professora doutora Cátia Sousa pela dedicação, empatia, compreensão, sabedoria, inteligência e respeito. Muito obrigado pelo suporte.

O meu sincero obrigado.

Resumo

A constante mudança nas organizações advinda do aumento da competitividade dos mercados e da introdução de novas tecnologias têm forte impacto na vida dos trabalhadores. As exigências profissionais e as exigências familiares impõem ao setor de recursos humanos em particular, e às organizações em geral, um grande desafio. Neste sentido, uma cultura organizacional amiga da família pode atenuar os sintomas negativos das exigências profissionais e familiares, promovendo um apoio para o equilíbrio entre o trabalho e a família. O presente estudo, de carácter quantitativo, tem como objetivos: 1) observar o efeito das exigências profissionais e das exigências familiares sobre o conflito trabalho-família e família-trabalho; e 2) observar o efeito das exigências profissionais e familiares e do conflito trabalho-família e família-trabalho sobre o *burnout* e a satisfação profissional. A amostra é composta por 405 participantes (289 mulheres e 116 homens), com idades entre os 19 e os 66 anos ($M = 37.61$; $DP = 10.3$). Os resultados mostram que as exigências profissionais e familiares influenciam o conflito trabalho-família e família-trabalho, e que tanto as exigências do trabalho e familiares e o conflito no binómio trabalho-família têm efeitos negativos no *burnout* e na satisfação profissional. Quer o *burnout* quer a insatisfação profissional acarretam prejuízos significativos para as organizações, pelo que a identificação dos seus antecedentes, permitirá às organizações apostar em práticas organizacionais amigas da família, contribuindo assim para o bem-estar dos seus recursos humanos e para o sucesso organizacional.

Palavras-chave: Exigências profissionais e familiares; conflito trabalho-família e família-trabalho; *burnout*; satisfação profissional.

Abstract

The constant change in organizations arising from the increased competitiveness of markets and the introduction of new technologies has a strong impact on the workers lives. Job and home demands impose a great challenge on the human resources sector in particular, and on organizations in general. In this sense, a family-friendly organizational culture can mitigate the negative symptoms of professional and family demands, promoting support for the balance between work and family. The present quantitative study aims: 1) to observe the effect of job and home demands on the work-family and family-work conflict and 2) to observe the effect of job and home demands and work-family and family-work conflict on burnout and job satisfaction. The sample consists of 405 participants (289 women and 116 men), aged between 19 and 66 years ($M = 37.61$; $SD = 10.3$). The results show that job and home demands influence the work-family and family-work conflict, and that both job and home demands and the conflict in the work-family binomial have negative effects on burnout and job satisfaction. Together burnout and professional dissatisfaction cause significant losses for organizations, so the identification of their background, will allow organizations to bet on family-friendly organizational practices, thus contributing to the well-being of their human resources and to organizational success.

Keywords: Job and home demands; work-family and family-work conflict; burnout; job satisfaction

Índice

Dedicatória/ Agradecimentos	v
Resumo	vi
Abstract	vii
Introdução	1
I. ESTADO DA ARTE.....	3
1. O modelo das exigências e recursos do trabalho (Job demands-resources, JD-R)	3
1.1. Exigências profissionais e exigências familiares	4
2. Conflito trabalho-família e família-trabalho	5
2.1. Cultura organizacional amiga da família.....	8
3. Burnout	8
4. Satisfação profissional.....	10
II. INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA	13
5. Metodologia.....	13
5.1. Amostra	13
5.2. Instrumentos	13
5.3. Procedimentos	16
5.4. Análise de Dados.....	16
6. Resultados	17
6.1. Estatística Descritiva	17
6.2. Análise de Correlação	18
6.3. Análise de Regressão.....	20
7. Discussão.....	23
III. CONCLUSÕES	26
Referências Bibliográficas	27
ANEXO I.....	38

Índice de Tabelas

Tabela 5.1. Valores de Consistência Interna dos Instrumentos.....	16
Tabela 6.1. Médias e desvios-padrão das variáveis.....	17
Tabela 6.2. Correlações das variáveis em estudo	19
Tabela 6.3. Regressão hierárquica para predição do Conflito TF-FT	20
Tabela 6.4. Regressão hierárquica para predição do Burnout	21
Tabela 6.5. Regressão hierárquica para a predição da Satisfação Profissional	21

Índice de Figuras

Figura 6.1: Modelo final.....	22
-------------------------------	----

Introdução

As últimas décadas têm apresentado grandes transformações no mercado de trabalho. O aumento da concorrência a nível mundial e a rápida e constante evolução tecnológica obrigam a um aumento substancial das exigências profissionais (trabalhar mais horas, executar várias tarefas, etc.), e por outro lado, das exigências familiares (cuidar dos filhos e/ou outros dependentes, tarefas domésticas, etc.). As organizações necessitam de alcançar vantagem competitiva para se manterem no mercado e os colaboradores têm de se adaptar às mudanças e às exigências que lhes são impostas diariamente. Contudo, um excesso de exigências, quer na esfera profissional quer na esfera familiar, podem conduzir a um conflito de papéis.

O conflito trabalho-família e família-trabalho, caracterizado como uma incompatibilidade entre o desempenho do papel profissional e familiar, tem vindo a ganhar terreno na literatura organizacional, devido às suas consequências na vida dos colaboradores. Entre as consequências deste conflito dual, podemos enumerar a síndrome de *burnout*, considerada como uma doença profissional e que pode ter consequências graves para a saúde dos trabalhadores. Assim, a associação de um excesso de exigências, conflitos entre esferas e *burnout*, são susceptíveis de influenciar de forma negativa a satisfação profissional. Com vista à redução destes fatores negativos, as organizações devem apostar na implementação de uma cultura organizacional amiga da família, que permita ao seu capital humano conciliar as suas exigências profissionais e familiares, evitando situações de conflito e prevenindo doenças como o *burnout*, ou consequências negativas como a insatisfação profissional.

Diante deste contexto, o desafio para os profissionais de recursos humanos nas organizações torna-se cada vez maior, pois alinhar os objetivos pessoais de cada colaborador com os objetivos organizacionais não é uma tarefa fácil, mas necessária. Daí a importância deste estudo, que objetiva por um lado, observar o efeito das exigências profissionais e familiares na interface trabalho-família. E, por outro lado, observar em que medida estas variáveis influenciam o *burnout* e a satisfação profissional.

Este trabalho encontra-se estruturado em três capítulos. O primeiro capítulo apresenta uma revisão do estado da arte, onde se destaca o modelo *Job-Demands Resources*, destacando-se as exigências profissionais e as exigências familiares, assim como uma revisão sobre o conceito de conflito trabalho-família e família-trabalho, seus

antecedentes e consequentes, e uma breve referência à importância da cultura amiga da família. Esta revisão de literatura faz ainda referência à síndrome de *burnout* como consequência do stress excessivo provocado pelo excesso de exigências e conflitos advenientes. Por último é apresentado o conceito de satisfação profissional. No segundo capítulo é apresentada a investigação empírica, com a metodologia do estudo, a amostra, os instrumentos, procedimentos e análise de dados, os resultados e respetiva discussão. No terceiro e último capítulo são apresentadas as conclusões.

I. ESTADO DA ARTE

Atualmente as empresas procuram espaços de mercado para aumentar a sua rentabilidade, apropriando-se de diversos recursos disponíveis para se tornarem competitivas frente à sua concorrência. Esta situação conduz a modificações no trabalho com a inclusão de novas tecnologias e com o aperfeiçoamento das competências dos colaboradores. Como todas as áreas laborais apresentam as suas próprias exigências que geram algum desgaste ao trabalhador, torna-se necessário, introduzir novos recursos para a execução do trabalho com a intenção de reduzir o desgaste por este gerado. A ausência de recursos adequados, associada ao excesso de pressão no trabalho e na família pode potenciar o conflito trabalho-família e família-trabalho. Além do conflito, o colaborador pode apresentar sintomas de stress que podem culminar no *burnout* e insatisfação profissional, e assim, desdobrando danos gravíssimos para o colaborador, família, empresa e sociedade.

1. O modelo das exigências e recursos do trabalho (Job demands-resources, JD-R)

Numa sociedade competitiva é natural as empresas procurarem diferenciar-se dos seus concorrentes para de alguma forma venderem mais e obterem maior rentabilidade. Com o intuito da empresa se tornar competitiva, os gestores conduzem os seus colaboradores a alcançarem altos níveis de desempenho no trabalho (Porter, 1996). Essa competitividade entre as empresas que promove mudanças constantes no ambiente corporativo e gera pressão sobre os colaboradores para aumentarem a produtividade, impulsiona os colaboradores a se adaptarem a esse cenário, ou seja, é dado estímulo externo, adicionado à pressão interna, o somatório dessas pressões exige respostas físicas e mentais gerando um certo grau de desgaste nesse processo (Paula & Queiroga, 2015).

O Modelo *Job Demands-Resources* (JD-R) de Demerouti e colegas (2001), é um modelo de saúde ocupacional que procura explicar indicadores organizacionais negativos (*burnout*) e positivos (*engagement*), de acordo com as exigências e os recursos do trabalho. Para Jones e Fletcher (1996) as exigências são quaisquer atividades e/ou tarefas do ambiente de trabalho. Essas atividades e tarefas podem ser negativas caso exijam um esforço além do esforço regular (Demerouti et al., 2001). As exigências do trabalho caracterizam-se pelas dimensões físicas, psicológicas e organizacionais do trabalho, que exigem dedicação e esforço, que, conseqüentemente geram um custo fisiológico e

psicológico (Demerouti et al., 2001). Por exemplo, um grau de exigência por causa de um vínculo emocional e/ou a pressão no trabalho. Segundo Meijman e Mulder (1998), as exigências do trabalho não são propriamente negativas, mas podem ser limitativas quando se exige um esforço do colaborador além do que ele possa suportar.

Os recursos do trabalho também se caracterizam pelas dimensões físicas, psicológicas e organizacionais do trabalho e podem contribuir para a diminuição dos custos fisiológicos e psicológicos ligados às exigências do trabalho, podem auxiliar no alcance dos objetivos do trabalho, e ainda promover a aprendizagem, o crescimento e desenvolvimento pessoal (Bakker et al., 2011; Bakker & Demerouti, 2007).

Enquanto as exigências do trabalho iniciam o processo de deterioração da saúde ou drenagem da energia do colaborador evidenciando a exaustão e problemas de saúde psicossomáticas (Bakker et al., 2003; Hakanen et al., 2006), os recursos do trabalho começam o processo motivacional proporcionando a satisfação, motivação e *engagement* no trabalho (Bakker et al., 2007; Bakker et al., 2011). Ou seja, o trabalho exige esforço e consome energia do ser humano, em contrapartida os recursos auxiliam nas necessidades básicas do ser humano (Bakker et al., 2018; Deci & Ryan, 2000;).

O Modelo JD-R tem sido uma ferramenta muito utilizada para antever situações de *burnout*, absentismo e envolvimento no trabalho, entre outros aspetos que envolvem o mercado laboral (Bakker & Demerouti, 2013).

1.1. Exigências profissionais e exigências familiares

As exigências profissionais encontram-se relacionadas com o esforço específico para dar resposta a um estímulo laboral (Jones & Fletcher, 1996; Peeters et al., 2005), enquanto que as exigências familiares se relacionam com compromissos ou obrigações da esfera pessoal (Rashid et al., 2016). Tanto as exigências profissionais como as familiares, podem agrupar-se em 3 especificações: quantitativas, emocionais e mentais.

As exigências quantitativas estão relacionadas não apenas ao volume de trabalho, mas também à pressão e ao tempo. As exigências mentais referem-se ao grau em que se exige a cada pessoa um esforço mental contínuo no desempenho das suas funções diárias em ambas as esferas da vida. As exigências emocionais concernem ao fator afetivo em

que cada um coloca determinado esforço e que podem provocar situações de stress (Veldhoven, 2013).

Vários estudos têm observado que as exigências profissionais estão relacionadas com a saúde e o bem-estar dos indivíduos apresentando-se como preditoras de várias problemáticas a nível pessoal (emergência do conflito TF-FT; níveis elevados de *burnout* e estados depressivos) e organizacional (turnover, absentismo, rotatividade, entre outros) (Ajala, 2017; Guenette & Smith, 2018; Kim & Cho, 2018; Sheikh et al., 2018; Rashid et al., 2016).

2. Conflito trabalho-família e família-trabalho

Segundo Greenhaus & Beutell (1985), quando as atividades laborais diárias do indivíduo colidem com as atividades no âmbito familiar, este pode vivenciar o denominado conflito trabalho-família, e a partir do momento que as atividades familiares se sobrepõem às atividades do trabalho, este pode vivenciar o conflito na direção família-trabalho (e.g., Carlson et al., 2000; Greenhaus & Beutell, 1985). Ou seja, o conflito trabalho-família é bidirecional, sendo visto como uma dualidade de papéis conflitantes, em que as pressões dos aspetos profissionais e familiares são, em determinados momentos, incompatíveis (e.g., Netemeyer et al., 1996). O conflito trabalho-família e família-trabalho, apresenta tanto um lado mais negativo, como uma vertente com aspetos positivos ou até uma perspetiva enriquecedora. O conflito trabalho-família pode ter uma abrangência negativa quando o indivíduo ao exercer os seus papéis no âmbito profissional e familiar não encontra um equilíbrio, sendo impossível atender às exigências do trabalho e às exigências da família de maneira satisfatória (Greenhaus & Beutell, 1985). Neste sentido, há vários fatores que influenciam o conflito trabalho-família: tempo, tensão e comportamento (Greenhaus & Beutell, 1985; Zheng & Wu, 2018). O fator tempo é um dos principais elementos conflitantes, na medida em que se o indivíduo investir mais tempo na área profissional tal terá um impacto negativo na área familiar; e se o indivíduo decidir investir mais tempo na área familiar impactará negativamente a área profissional (Marques, 2014). A tensão é outro fator negativo que gera consequências como o cansaço e irritação, que interfere diretamente na execução das tarefas independente do papel que o indivíduo está a desempenhar (Chambel & Ribeiro, 2014; Greenhaus & Beutell, 1985;). O fator comportamento torna-se conflitante quando o indivíduo não consegue atender

com o comportamento adequado às exigências profissionais e familiares. Ou seja, o indivíduo, quando representa os seus papéis profissional e familiar, transporta consigo os estados de humor, competências, valores e comportamentos que transitam entre os papéis, e que, conseqüentemente, influenciam na relação trabalho-família e família-trabalho. Quando essa influência é negativa estamos perante o *spillover* negativo (Carlson et al., 2000; Zheng & Wu, 2018). A perspectiva positiva (*spillover* positivo) considera que a relação trabalho família apresenta vantagens para os indivíduos (e.g. Seligman, 2011; Voydanoff, 2005). Esta perspectiva postula que a vivência de múltiplos papéis se traduz numa fonte de motivação, autoestima e status social e quando o humor, valores e comportamentos positivos passam de um papel para outro, influenciam positivamente a relação trabalho-família e família-trabalho (Gzrywacz & Marks, 2000). Para Greenhaus e Powell (2006), o lado enriquecedor surge quando o indivíduo, ao representar um papel, consegue adquirir muitos recursos (e.g., competências, recursos materiais e capital social) o que lhe permite ampliar o desempenho nos outros papéis da sua vida.

Embora o binómio trabalho-família apresente tanto aspetos positivos (e.g., através do enriquecimento trabalho-família; Greenhaus & Powell, 2006) como aspetos negativos, a tentativa de equilibrar ambos os papéis, pode ser vista como um processo sucessivo que reflete sucesso vs. fracasso, porque ambas as esferas exigem recursos como tempo, energia, dedicação ou esforço. Deste modo, o conflito entre o trabalho e a família representa um desafio e equilíbrio nesta interface depende da igual disposição e investimento de recursos nos diferentes papéis que o indivíduo desempenha (Chambel & Ribeiro, 2014; Greenhaus, Collins & Shaw, 2003; Korabik et al., 2017).

Importa destacar alguns motivos que podem gerar conflitos no binómio trabalho-família. Os preditores para o conflito família-trabalho prendem-se sobretudo com o número de filhos/dependentes, falta de uma distribuição das tarefas domésticas (Eurofound, 2018), no clima e falta de suporte familiar (e.g., Grzywacz & Marks, 2000; Michel et al., 2011) e elevadas exigências familiares (e.g., Yang et al., 2020). Como conseqüentes, identifica-se a depressão, menor satisfação com a vida, com as políticas organizacionais, com a parentalidade e com o tempo passado com os filhos (e.g., Gonçalves et al., 2018; Korabik, 2015).

Os preditores do conflito na direção trabalho-família reportam a falta de apoio no local de trabalho (e.g., Grzywacz & Marks, 2000), falta de segurança no trabalho, muitas

horas de trabalho além do limite estabelecido por lei, ausência de uma cultura organizacional amigável entre a relação trabalho-família (e.g., Voydanoff, 2005). Em termos de consequências um maior conflito trabalho-família pode gerar um aumento do absentismo e diminuição do desempenho (e.g., Ajala, 2017), insatisfação com o trabalho (Rahman et al., 2018; Nayeri et al., 2018; Viera et al., 2018), menor comprometimento organizacional (e.g., Farradina & Halim, 2016; Mukanzi & Senaji, 2017), insatisfação com a vida (Greenhaus et al., 2003; Yucel, 2017) e aumento do turnover (e.g., Chen et al., 2018; Syed et al., 2018).

Segundo Sheikh e colegas (2018), quando o indivíduo está *engaged* e satisfeito no trabalho e igualmente satisfeito e comprometido na sua vida familiar é evidenciado um equilíbrio entre as ambas as esferas na medida em que tempo, envolvimento psicológico e satisfação estão plenamente balanceados. No que se refere ao equilíbrio de tempo é destacado que, para tentar diminuir o conflito da família no trabalho, é necessário distribuir a quantidade de horas de igual forma. No que tange ao equilíbrio do envolvimento psicológico, esse acontece quando o indivíduo investe igualmente o envolvimento emocional no seu trabalho e na sua família. E por último, o equilíbrio de satisfação que é evidenciado quando o indivíduo está satisfeito com os seus papéis na vida profissional e na vida pessoal (Sheik et al., 2018). Estudos têm mostrado que o conflito trabalho-família apresenta um maior peso de acordo com o género, sendo mais evidente nas mulheres com filhos, comparativamente aos homens (Sagnier & Morell, 2019). Tal situação resulta do facto de as mulheres continuarem a assumir uma maior fatia de responsabilidade e preocupação com o cuidado do lar (Eurofound, 2018), o que resulta numa difícil conciliação de múltiplos papéis (mãe, esposa e dona de casa) (Sousa et al., 2018).

Em suma, todos os indivíduos possuem uma quantidade fixa e limitada de recursos, por exemplo, tempo e energia. Assim, equacionar os papéis “colaborador(a)” e “cônjuge” ou “mãe/pai” é desafiador, já que estão intimamente relacionados aos mesmos recursos escassos (tempo e energia). Assim, caso o colaborador possua elevadas exigências profissionais, irá certamente gastar mais tempo e investir mais energia para realizar o seu trabalho - conseqüentemente restando poucos recursos para dedicar à família - o que se traduzirá em mais conflitos na vida familiar. E o contrário é também verdadeiro, ou seja, elevadas exigências familiares podem gerar mais conflito na vida

profissional (e.g. Yang et al., 2020). Face ao exposto, são avançadas as seguintes hipóteses:

H1: As exigências profissionais influenciam o conflito trabalho-família.

H2: As exigências familiares influenciam o conflito família-trabalho.

2.1. Cultura organizacional amiga da família

Para Robbins (2007), a cultura organizacional é um sistema de valores que os membros da organização utilizam e que fazem distinguir uma organização de outra. Já para Chiavenato (2009), cultura organizacional é um estilo de vida, um sistema de crenças, expectativas e valores com os quais a organização se relaciona. Através da cultura organizacional é definida a forma de pensar e agir nos ambientes internos e externos, ou seja, regras e comportamentos aceitáveis, possibilitando ainda a realização pessoal (Robbins, 2007).

A cultura organizacional pode apoiar e promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos colaboradores, com ações práticas, tais como, horários e locais de trabalho flexíveis, benefícios ou assistência à infância (Halpern, 2005). Ao longo da última década várias pesquisas evidenciaram os limites entre trabalho e não trabalho, a saúde e o desempenho dos colaboradores, cujos cenários sofrem interferências através das exigências familiares (Guerreiro et al., 2006). Contudo, as organizações começam a ganhar uma maior consciência das dificuldades em conciliar trabalho e família, procurando assim desenvolver práticas e políticas amigas da família com vista a potencializar o comprometimento e a satisfação dos colaboradores (Eurobarómetro, 2018; Chambel & Ribeiro, 2014). Neste contexto, alguns estudos, apontam que a cultura de práticas amigas da família contribui para a redução do nível de stress do colaborador, diminuição da ansiedade, fadiga e depressão, promovendo um maior bem-estar para o colaborador e para a organização (Cho & Allen, 2019).

3. Burnout

A síndrome de *burnout* é um tema que tem vindo a ganhar terreno ao longo dos últimos anos, nomeadamente enquanto risco psicossocial associado ao trabalho. Em 2022, o *burnout* integrará a Classificação Internacional de Doenças da Organização

Mundial de Saúde, sendo caracterizado como "uma síndrome resultante de 'stress' crônico no trabalho que não foi gerido com êxito" e um sentimento de exaustão, cinismo ou sentimentos negativistas ligados ao trabalho e eficácia profissional reduzida (OMS, 2020).

Para Malach-Pine e Keinan (2006) o *burnout* pode ser considerado a fase final do *stress* profissional crônico que pode ser percebido pela manifestação de 3 dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal diminuída. A exaustão emocional corresponde à sensação de esgotamento emocional devido à sobrecarga de trabalho e aos conflitos interpessoais que nela surgem (Leiter & Maslach, 2000). A despersonalização resulta de uma diminuição da motivação e do aumento da ansiedade e irritabilidade, e o indivíduo, como forma de proteção, opta por uma atitude de distanciamento, tornando-se incapaz de lidar com as suas emoções (Maslach & Jackson, 1981). A diminuição da realização pessoal resulta de uma ou da combinação entre as outras duas dimensões. Ou seja, a exaustão emocional e a despersonalização influenciam os sentimentos de realização pessoal, que são resultado de uma autoavaliação que o indivíduo faz de si enquanto profissional. Sendo esta autoavaliação negativa, o indivíduo apresenta infelicidade consigo próprio e com o seu percurso de desenvolvimento profissional (Maslach & Jackson, 1981).

Também caracterizado por 3 dimensões, Shirom e Melamed (2006) apresentaram uma conceitualização de *burnout* denominada Medida de Esforço Shirom-Melamed (SMBM), baseada na teoria da Conservação de Recursos (Conservation of Resources – COR) de Hobfoll (1989, 2011). De acordo com esta teoria, o stress no trabalho ocorre quando indivíduos se sentem ameaçados em relação à perda de recursos, quando os perdem ou quando não os conseguem recuperar (Hobfoll et al., 2018). Assim, o *burnout* comporta 3 dimensões estritamente interrelacionadas que podem ser representados por um único score de *burnout*: 1) fadiga física - refere-se a sentimentos de cansaço e baixos níveis de energia na realização de tarefas diárias no trabalho; 2) exaustão emocional - ocorre quando os indivíduos se sentem sem forças para mostrar empatia a clientes ou colegas de trabalho e sem a energia necessária para investir em relacionamentos com outras pessoas no trabalho, e; 3) cansaço cognitivo - refere-se a uma reduzida agilidade mental e capacidade de pensamento mais lenta (Shirom & Melamed, 2005).

Variadas investigações se têm debruçado sobre a relação entre *burnout* e diversos conceitos, nomeadamente a influência negativa do *burnout* sobre a satisfação profissional

(e.g., Khare & Kamalian, 2017; Tarca et al., 2017), a satisfação com a vida (e.g., Boekhors et al., 2017; Uchmanowicz et al., 2019), o absentismo (e.g., Schouteten, 2017), rotatividade (e.g., Scanlan & Still, 2019), depressão e ansiedade (e.g., Koutsimani et al., 2019; Fitzpatrick et al., 2019), entre outros.

Em termos de antecedentes, para Wilson e colegas (2014) as exigências e os recursos laborais são um dos mais importantes antecedentes do *burnout*. Também o conflito TF-FT tem sido apontado como um forte preditor do *burnout* (e.g., Chen et al., 2018; Fang, 2017; Smith et al., 2018). Os indivíduos que apresentam desequilíbrios entre as esferas familiar e profissional apresentam um risco maior de *burnout* (Queiros et al., 2013; Singh et al., 2012), já que se encontram numa situação de esgotamento de recursos, o que proporcionará o aumento dos níveis de *stress* e de exaustão, sendo o aumento da exaustão emocional o sintoma mais evidente desta síndrome (Bianchi et al., 2018; Rubab, 2017).

Face ao exposto na literatura, é expectável que um maior nível de exigências profissionais e familiares e consequentemente um maior nível de conflito entre ambas as esferas, possa conduzir à síndrome de *burnout*. Assim, são levantadas as seguintes hipóteses:

H3: As exigências profissionais e familiares influenciam o *burnout*.

H4: O conflito TF-FT influencia o *burnout*,

4. Satisfação profissional

Alcançar a satisfação profissional é um desafio a ser enfrentado ao longo da jornada da vida do indivíduo. A satisfação com o trabalho é evidenciada quando o colaborador avalia o seu trabalho de acordo com os seus valores e como resultado se constata um estado de bem-estar para o colaborador (Locke, 1969). Engloba várias crenças e valores que o indivíduo possui no que tange ao trabalho, no qual, pode com o tempo apresentar níveis diferentes de satisfação ou insatisfação (George & Jones, 1999).

O processo de satisfação com o trabalho define-se num primeiro momento quando o trabalho fornece boas características ocupacionais, comunicação interpessoal e condições de trabalho. Num segundo momento está associado aos fatores motivacionais, como, progressão de carreira, reputação e responsabilidades (Kohantorabi & Abolmaali, 2014). Ou seja, um trabalho desafiante, uma remuneração justa, boas condições de trabalho, um

bom relacionamento com os colegas e com a liderança, entre outros, são fatores que contribuem para que o colaborador se sinta satisfeito com o trabalho (Lu et al., 2019). A satisfação com o trabalho manifesta-se como característica essencial para qualquer organização já que se encontra associada a diversos comportamentos organizacionais (e.g., produtividade, desempenho, rotatividade e absentismo) pelo que é imprescindível avaliar o grau de satisfação dos colaboradores, para o alcance de um melhor desempenho (e.g., Beuren et al., 2017; Sbissa et al., 2017). Imprescindível é também, identificar os motivos e os fatores que influenciam a satisfação, não só a nível pessoal (e.g., o género, idade, as habilitações literárias, tempo de serviço, personalidade, etc.) mas também a nível organizacional (e.g., salário, características do trabalho, quantidade e condições do trabalho, progressão de carreira, estilo de liderança e de gestão dos gestores, ambiente de trabalho, horário, formação profissional, segurança no trabalho, etc. (Cunha et al., 2016; Yuen et al., 2018). Martinez e Paraguay (2003), consideram que a satisfação profissional pode influenciar a saúde física e mental, as atitudes, o comportamento profissional e social do colaborador. Os níveis de satisfação estão intimamente ligados aos indicadores de rentabilidade, produtividade, retenção dos colaboradores e à satisfação dos clientes. Lai Wan (2007) explica que este efeito se dá porque os colaboradores motivados e satisfeitos propiciam uma maior satisfação aos clientes o que se traduz num melhor desempenho organizacional.

Dada a importância da satisfação profissional, várias pesquisas têm sido realizadas sobre o tema. Por exemplo, estudos sobre a relação entre o *burnout* e satisfação profissional (e.g., Appelbaum et al., 2019; Bilodeau et al., 2020; Cheng & O-Yang, 2018), satisfação profissional, absentismo e rotatividade (e.g., O'Connor, 2018; Reukauf, 2019), satisfação profissional e o conflito trabalho-família (e.g., Mumu et al., 2020; Nayeri et al., 2018). A este propósito destaca-se o estudo de Zhang e colegas (2019), que observaram que o conflito TF é uma variável preditora da satisfação com o trabalho, já que reflete as atitudes gerais das pessoas em relação ao trabalho. Estas atitudes, são de acordo com Shockley e Singla (2011) um critério preponderante para avaliar se as pessoas desenvolvem atitudes negativas em relação ao seu papel no trabalho quando o percebem como fonte do conflito. Neste contexto, Rahmatika e Parahyanti (2018) observaram a existência de uma relação negativa entre o conflito trabalho-família e a satisfação com o trabalho. Ou seja, um esgotamento de recursos, quer profissionalmente, quer na esfera familiar, conduz a uma diminuição da satisfação profissional. Assim, é primordial medir

e acompanhar o grau de satisfação dos colaboradores periodicamente, para visualizar e introduzir ações de melhoria na organização e propiciar um maior bem-estar para os colaboradores (Sbissa et al., 2017). Face ao relatado na literatura, avançamos com as seguintes hipóteses:

H5: O conflito TF influencia a satisfação profissional.

H6: O *burnout* influencia a satisfação profissional.

II. INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA

5. Metodologia

Objetivos de investigação: Este estudo, de carácter quantitativo, tem como objetivos observar o efeito das exigências profissionais e familiares sobre o conflito TF-FT e sobre o *burnout*, e observar como estas variáveis influenciam a satisfação profissional.

5.1. Amostra

A amostra é composta por 405 participantes, 289 do género feminino, que representa 71.4% da amostra, e 116 do género masculino (28.6%) com idade entre os 19 e os 66 anos (37.61; DP = 10.75). Referente ao estado civil dos participantes, 34.8% são solteiros, 8.6% divorciados e 56% casados ou em união de facto. Quanto às habilitações literárias 39% possuem o ensino secundário, 35.6% possuem licenciatura, 13.1% mestrado, 9.9% têm uma pós-graduação, 1.7% completaram o ensino básico, 0.5% o ensino primário e 0.2% têm um doutoramento. 69.1% dos participantes trabalham em instituições privadas e 30.6% desempenham as suas atividades laborais em instituições públicas. A maioria dos trabalhadores trabalham em full-time (89.1%). Em relação ao vínculo contratual 63.7% dos trabalhadores têm um contrato sem termo, 23.7% em contrato com termo e 5.7% são trabalhadores independentes. Relativamente à atividade profissional a maioria dos participantes enquadram-se na categoria de técnicos e de profissões de nível intermédio (n = 210; 51.85%) e na categoria de pessoal administrativo (n = 136; 33.5%). Os restantes encontram-se distribuídos pelas categorias de especialistas das atividades intelectuais e científicas (n = 32; 7.9%), trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança (n = 19; 4.6%) e empresários (n = 8; 1.97%).

5.2. Instrumentos

Exigências Profissionais (Job Demands) – Foram utilizadas 3 dimensões do *Questionnaire on the Experience and Assessment of Work (QEEW2.0)* de Veldhoven e colaboradores (2015). Estas dimensões englobam 25 itens, cotados numa escala de *Likert* de 7 pontos (1 – discordo totalmente a 7 – concordo totalmente) e referem-se a: 1) Ritmo e quantidade de trabalho (11 itens, e.g., item 1 “*Tem que trabalhar com rapidez?*”; item 7 “*Sente que está a ficar para trás nas suas tarefas?*”); 2) Sobrecarga de trabalho mental (7 itens, e.g., item 12 “*O seu trabalho requer muita concentração?*”; item 17 “*Tem que se lembrar de muitas coisas no seu trabalho?*”); e 3) Sobrecarga de trabalho emocional (7 itens, e.g., item 19 “*O seu trabalho requer muito de si em termos emocionais?*”; item

25 “*O seu trabalho deixa-o em situações emocionalmente perturbadoras?*”). A versão original apresentou uma consistência interna em cada dimensão variável entre $\alpha = .86$ (ritmo e quantidade de trabalho), $\alpha = .81$ (sobrecarga de trabalho mental) e $\alpha = .80$ (sobrecarga de trabalho emocional) (Veldhoven et al., 2015)

Exigências Familiares (Home Demands) – Foi utilizada a escala de Peeters et al. (2005), composta por 10 itens, avaliados numa escala de *Likert* de 7 pontos (1 – discordo totalmente a 7 – concordo totalmente) e 3 dimensões: 1) Quantidade de exigências familiares (3 itens, e.g., item 3 “*Considera que tem que fazer demasiadas tarefas em casa (cuidar da casa e dar assistência à família)?*”); 2) Exigências familiares emocionais (3 itens, e.g., item 5 “*Com que frequência no seu trabalho doméstico é confrontado com situações que o afetam emocionalmente?*”); e 3) Exigências familiares mentais (4 itens, e.g., item 8 “*Tem que se lembrar de muitas coisas no que diz respeito à sua vida doméstica?*”). Estas três dimensões obtiveram índices de consistência interna que variaram entre $\alpha = .80$ (quantidade de exigências), $\alpha = .76$ (exigências emocionais) e $\alpha = .80$ (exigências mentais) (Peeters et al., 2005).

Escala de Conflito trabalho-família e família-trabalho – Foi utilizada a adaptação para a população Portuguesa de Santos e Gonçalves (2014), da escala de Netemeyer et al. (1996). Esta escala composta por 10 itens, cotados numa escala de *Likert* de 7 pontos (1 – discordo totalmente a 7 – concordo totalmente) é um instrumento bidimensional que avalia as duas dimensões do conflito: conflito trabalho-família (5 itens, e.g., item 1: “*As exigências do meu emprego interferem na minha vida familiar*”; item 4: “*O meu emprego não permite ausências por motivos familiares*”) e conflito família-trabalho (5 itens, e.g., item 7: “*Prescindo de realizar tarefas profissionais pelos compromissos familiares em casa*”; item 9: “*A minha vida familiar interfere com as minhas responsabilidades profissionais, nomeadamente na pontualidade, no cumprimento das tarefas diárias e nas horas extraordinárias*”). A versão Portuguesa da escala apresentou índices de consistência interna de .88 para a dimensão conflito trabalho-família e de .89 para a dimensão conflito família-trabalho.

Burnout – foi avaliado através do Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM) de Shirom e Melamed (2006). É uma escala composta por 14 itens e três subescalas: 1) cansaço físico (6 itens; e.g., item 3 “*Sinto-me fisicamente esgotado*”); 2) cansaço cognitivo (5 itens; e.g., item 10 “*Sinto que não consigo concentrar-me*”); e 3) exaustão

emocional (3 itens; e.g., item 13 “*Sinto-me incapaz de investir emocionalmente nos colegas de trabalho e clientes*”). Os itens são cotados através de escala de *Likert* de 7 pontos (1 = Nunca; 7 = Sempre). Os autores originais obtiveram valores de consistência interna que variaram entre $\alpha = .92$ (escala global), $\alpha = .92$ (fadiga física), $\alpha = .87$ (cansaço cognitivo) e $\alpha = .88$ (exaustão emocional) (Shirom & Melamed, 2006).

Satisfação com o Trabalho – Foi aplicada a escala de Lima, Vala e Monteiro (1994), composta por 8 itens, que avaliam a satisfação relativamente a vários aspetos do trabalho (e.g., item 2 “*Em relação à organização e funcionamento do departamento onde trabalha, diria que está:*” e item 4 “*Em relação à remuneração que recebe, diria que está:*”). Os itens são avaliados numa escala de *Likert* de 7 pontos (1 – extremamente insatisfeito a 7 – extremamente satisfeito). Embora não tenha sido possível ter acesso aos índices obtidos pelos autores da escala, os estudos conduzidos por Borges (2012) e por Mendes (2014), com a mesma escala, obtiveram bons índices de consistência interna, sendo os alfas de *Cronbach*, respetivamente, de .80 e .89.

Dados Sociodemográficos – para caracterização da amostra em estudo, foram ainda colocadas questões sobre género, idade, habilitações académicas e atividade profissional. Todos os instrumentos apresentaram bons valores de consistência interna, onde o alfa de *Cronbach* variou entre .96 (dimensão cansaço cognitivo) e .77 (dimensão ritmo e quantidade de trabalho) (Tabela 5.1).

Tabela 5.1. Valores de Consistência Interna dos Instrumentos

Instrumento	Alfa de <i>Cronbach</i>
Exigências Profissionais	.90
Ritmo e quantidade de trabalho	.77
Sobrecarga de trabalho mental	.93
Sobrecarga de trabalho emocional	.84
Exigências Familiares	.94
Quantidade de exigências familiares	.90
Exigências familiares emocionais	.81
Exigências familiares mentais	.94
Conflito TF-FT	.87
Conflito TF	.86
Conflito FT	.88
Burnout	.95
Cansaço Físico	.94
Cansaço Cognitivo	.96
Exaustão Emocional	.93
Satisfação Profissional	0.87

5.3. Procedimentos

O questionário foi aplicado online, através da plataforma *Google forms*. O link gerado foi enviado por email para contactos próximos, empresas e nas redes sociais. O tempo de preenchimento foi de aproximadamente 15 minutos. Aos participantes foram garantidos a liberdade de participação, o anonimato e confidencialidade das suas respostas. Não foram oferecidas recompensas pelo preenchimento do questionário.

5.4. Análise de Dados

Os dados recolhidos foram analisados no programa estatístico SPSS (v. 26). Foram efetuadas análises de estatística descritiva (médias, desvios-padrão), consistência interna dos instrumentos, análise de correlação e de regressão.

6. Resultados

6.1. Estatística Descritiva

A tabela 6.1. apresenta as variáveis em estudo, com as suas respetivas médias e os desvios padrão.

Tabela 6.1. Médias e desvios-padrão das variáveis

Variáveis	Média	Desvio-padrão
Conflito TF-FT	3.09	1.16
Conflito TF	3.72	1.52
Conflito FT	2.45	1.21
Exigências Profissionais	4.46	0.87
Ritmo e Quantidade	3.97	0.87
Trabalho Mental	5.32	1.21
Trabalho Emocional	4.34	1.21
Exigências Familiares	4.00	1.38
Quantidade de Exigências	4.11	1.52
Exigências Emocionais	3.75	1.60
Exigências Mentais	4.11	1.62
Burnout	3.40	1.36
Cansaço Físico	4.02	1.63
Cansaço Cognitivo	3.13	1.54
Exaustão Emocional	2.60	1.40
Satisfação Profissional	4.43	1.18

Em primeiro lugar com uma média mais elevada encontra-se a dimensão trabalho mental da variável exigências profissionais ($M = 5.32$; $DP = 1.21$). Em segundo lugar está a satisfação profissional ($M = 4.43$; $DP = 1.18$). No que toca às médias mais baixas destacam-se as variáveis conflito família-trabalho ($M = 2.45$; $DP = 1.21$) e a dimensão exaustão emocional ($M = 2.60$; $DP = 1.40$). Salienta--se ainda que, em relação ao conflito trabalho-família e família-trabalho, o conflito trabalho-família tem a média mais elevada ($M = 3.72$; $DP = 1.52$), ou seja, há um maior nível de conflito no âmbito do trabalho e não somente na família.

Em relação à variável exigências profissionais, a dimensão ritmo e quantidade tem a média mais baixa ($M = 3.97$; $DP = 0.87$) e a dimensão trabalho emocional ocupa a segunda posição ($M = 4.34$; $DP = 1.21$). Na variável exigências familiares, as dimensões quantidade de exigências ($M = 4.11$; $DP = 1.52$) e exigências mentais ($M = 4.11$; $DP = 1.62$) possuem a mesma média. A dimensão exigências emocionais possui a menor média ($M = 3.75$; $DP = 1.60$), indicando um certo equilíbrio entre as quantidades de exigências e exigências emocionais. Observar ainda que as exigências profissionais ($M = 4.46$; $DP = 0.87$) apresentam uma média mais elevada comparativamente às exigências familiares ($M = 4.00$; $DP = 1.38$).

Quanto ao *burnout*, a dimensão cansaço físico apresenta a média mais elevada ($M = 4.02$; $DP = 1.63$), seguida pela dimensão cansaço cognitivo ($M = 3.13$; $DP = 1.54$).

6.2. Análise de Correlação

A tabela 6.2 apresenta os valores de correlação entre as variáveis em estudo. O resultado da análise correlacional revela correlações significativas e negativas de todas as variáveis sobre a satisfação profissional: conflito trabalho-família e família-trabalho ($r = -.205$, $p \leq 0.001$), exigências profissionais ($r = -.236$, $p \leq 0.001$), exigências familiares ($r = -.239$, $p \leq 0.001$) e *burnout* ($r = -.441$, $p \leq 0.001$). Ao observar a correlação entre as exigências profissionais e o conflito trabalho-família e família-trabalho observam-se valores significativos e positivos. Tanto para o conflito trabalho-família ($r = .461$, $p \leq 0.001$), quanto para o conflito família-trabalho ($r = .283$, $p \leq 0.001$), indicando a influência das exigências no conflito nos dois ambientes, profissional e familiar.

Observa-se uma correlação positiva, moderada e estatisticamente significativa entre as exigências profissionais e *burnout* ($r = .484$, $p \leq 0.001$), assim como entre as exigências familiares e o *burnout* ($r = .463$, $p \leq 0.001$). É possível também atentar à influência dos conflitos trabalho-família e família-trabalho no *burnout* com um valor de correlação positivo, moderado e estatisticamente significativo e ($r = .437$, $p \leq 0.001$).

Tabela 6.2. Correlações das variáveis em estudo

	1	2	2.1	2.2	3.	3.1	3.2	3.3	4.	4.1	4.2	4.3	5	5.1	5.2
1. Satisfação Profissional	-														
2. Conflito TF-FT	-,205**	-													
2.1. CFT	-,185**	,882**	-												
2.2. CFT	-,160**	,808**	,434**	-											
3. Exigências Profissionais	-,236**	,450**	,461**	,283**	-										
3.1. Ritmo Quantidade	-,290**	,479**	,450**	,352**	,834**	-									
3.2. Trabalho Mental	-0,044	,183**	,265**	0,019	,790**	,462**	-								
3.3. Sob Trabalho Emocional	-,231**	,426**	,404**	,308**	,825**	,542**	,495**	-							
4. Exigências Familiares	-,239**	,400**	,364**	,309**	,457**	,417**	,300**	,397**	-						
4.1. Quantidade Exigências	-,202**	,416**	,377**	,324**	,407**	,374**	,266**	,352**	,862**	-					
4.2. Exigências Emocionais	-,240**	,333**	,297**	,265**	,372**	,366**	,197**	,342**	,806**	,525**	-				
4.3. Exigências Mentais	-,185**	,311**	,288**	,233**	,409**	,351**	,306**	,344**	,922**	,742**	,598**	-			
5. Burnout	-,441**	,437**	,396**	,340**	,484**	,548**	,159**	,461**	,463**	,385**	,440**	,386**	-		
5.1. Cansaço Físico	-,447**	,406**	,412**	,259**	,515**	,536**	,241**	,472**	,467**	,393**	,428**	,398**	,907**	-	
5.2. Cansaço Cognitivo	-,358**	,383**	,324**	,326**	,380**	,478**	0,069	,363**	,400**	,327**	,387**	,332**	,916**	,709**	-
5.3. Exaustão Emocional	-,296**	,332**	,235**	,340**	,296**	,357**	0,033	,322**	,275**	,230**	,284**	,212**	,734**	,475**	,661**

* p ≤ 0.05; **p ≤ 0.001

6.3. Análise de Regressão

Para avaliar a influência das exigências profissionais e familiares sobre o conflito TF-FT foram efetuados dois modelos de regressão, através do método *stepwise*. O primeiro modelo contempla apenas a variável exigências profissionais, que apresenta um efeito de 21% sobre o conflito TF e de 9% sobre o conflito FT. No segundo modelo foi inserida a variável exigências familiares, tendo-se verificado um aumento do poder preditivo sobre o conflito TF ($\Delta R^2 = 0.03$) e sobre o conflito FT ($\Delta R^2 = 0.025$), aumentando assim o valor de predição para 24% e 12%, respetivamente (tabela 6.3).

Tabela 6.3. Regressão hierárquica para predição do Conflito TF-FT

Modelo	CTF				CFT			
	R^2	ΔR^2	p	F	R^2	ΔR^2	p	F
1. EP	.212	.212	< .001	108.633	.096	.096	< .001	42.582
2. EP+EF	.242	.030	< .001	64.200	.121	.025	< .001	27.664

Nota: EP – Exigências Profissionais; EF – Exigências familiares

Para observar o efeito das variáveis em estudo sobre o *burnout*, foram efetuados 4 modelos (tabela 6.4). O primeiro modelo contempla a variável exigências profissionais, e é responsável pela explicação de 23.5% do *burnout*. Ao acrescentarmos a variável exigências familiares, verifica-se um aumento de $\Delta R^2 = 0.074$ (modelo 2). É, contudo, o modelo 4 aquele que apresenta um maior efeito preditivo sobre o *burnout*, com a inserção das variáveis conflito TF ($\Delta R^2 = 0.025$) e conflito FT ($\Delta R^2 = 0.01$), explicando este modelo cerca de 34.3% do *burnout*. Todas as variáveis apresentam um contributo estatisticamente significativo ($p \leq .001$). Em relação ao cansaço cognitivo, é também o modelo 4 aquele que mais contribui para a explicação desta dimensão (24.5%). Para este modelo contribuem de forma estatisticamente significativa as variáveis exigências profissionais ($\beta = .190$, $t_{(404)} = 3.637$, $p = .000$), as exigências familiares ($\beta = .233$, $t_{(404)} = 4.626$, $p = .000$) e o conflito FT ($\beta = .165$, $t_{(404)} = 3.362$, $p = .000$). Relativamente ao cansaço físico, é o modelo 3 aquele que apresenta maior poder preditivo, cerca de 35.6%. Todas as variáveis contribuem de forma estatisticamente significativa. A inserção da variável exigências familiares (modelo 4) não apresentou efeitos sobre o modelo ($p =$

.681). O modelo 4, explica cerca de 16.2% da dimensão exaustão emocional, sendo que apenas a variável conflito TF não apresenta um efeito estatisticamente significativo ($p = .081$).

Tabela 6.4. Regressão hierárquica para predição do *Burnout*

Modelo	<i>Burnout</i>				Cansaço Cognitivo				Cansaço Físico				Exaustão Emocional			
	R^2	ΔR^2	p	F	R^2	ΔR^2	p	F	R^2	ΔR^2	p	F	R^2	ΔR^2	p	F
1. EP	.235	.235	< .001	123.598	.145	.145	< .001	68.087	.266	.266	< .001	145.821	.088	.088	< .001	38.808
2. EP+EF	.309	.074	< .001	89.694	.209	.065	< .001	53.210	.333	.068	< .001	100.516	.113	.025	< .001	25.505
3. EP+EF+CTF	.333	.025	< .001	66.868	.224	.015	< .001	38.551	.356	.022	< .001	73.766	.119	.007	< .081	18.108
4. EP+EF+CTF+CFT	.343	.010	.016	52.229	.245	.021	< .001	32.482	.356	.000	.681	55.252	.162	.051	< .001	20.462

Nota: EP – Exigências Profissionais; EF – Exigências Familiares; CTF – Conflito Trabalho-Família; CFT -Conflito Família-Trabalho

Em relação à satisfação profissional, é possível observar que as exigências profissionais explicam cerca de 5.5% (tabela 6.5). Ao acrescentarmos a variável exigências familiares o efeito preditivo aumenta apenas cerca de $\Delta R^2 = .022$. Nos modelos 3 e 4, observa-se que o conflito TF e FT não apresentam efeitos estatisticamente significativos ($p < 0.05$). É no modelo 5, com a inserção da variável *burnout* que se pode verificar um aumento preditivo de cerca de 11.3%, sendo esta variável responsável por cerca de 19.6% da satisfação profissional ($\beta = -.241$, $t_{(404)} = -7.482$; $p = .000$)

Tabela 6.5. Regressão hierárquica para a predição da Satisfação Profissional

Modelo	<i>Satisfação Profissional</i>			
	R^2	ΔR^2	P	F
1. EP	.055	.055	< .001	23.680
2. EP+EF	.077	.022	.002	16.853
3. EP+EF+CTF	.081	.003	.222	11.749
4. EP+EF+CTF+CFT	.083	.003	.286	9.101
5. EP+EF+CTF+CFT+BUR	.196	.113	< .001	19.478

Nota: EP – Exigências Profissionais; EF – Exigências Familiares; CTF – Conflito Trabalho-Família; CFT -Conflito Família-Trabalho; BUR-Burnout

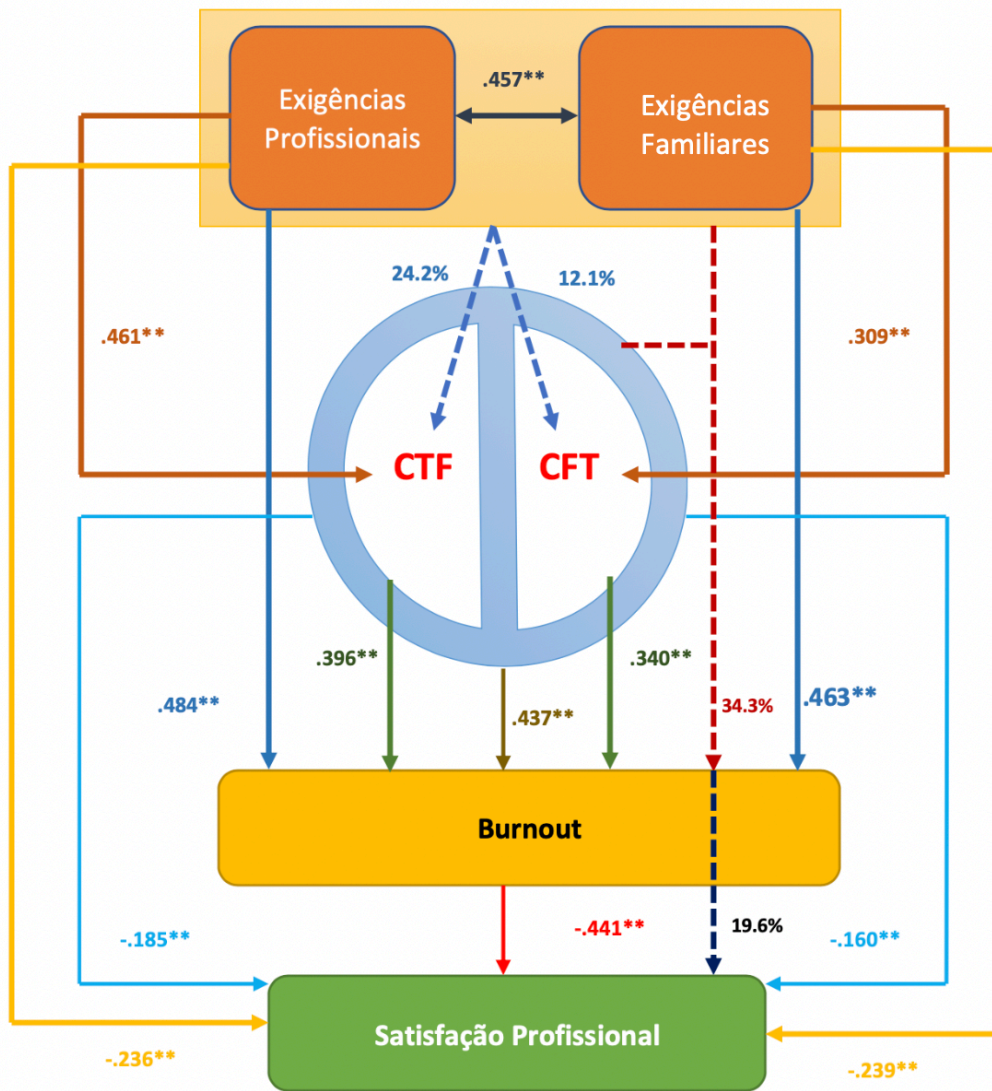


Figura 6.1: Modelo final

Legenda: Valores de correlação (r) entre as variáveis e valores dos modelos de regressão (R^2)(a tracejado).

7. Discussão

O presente estudo teve como finalidade observar o efeito das exigências profissionais e familiares sobre o conflito trabalho-família, e a sua influência sobre o *burnout* e sobre a satisfação profissional.

Os resultados obtidos indicam que o fator relativo ao trabalho interfere significativamente no conflito trabalho-família e família-trabalho, provocando stress, o que culmina no *burnout* e influencia negativamente a satisfação profissional. Para dar resposta às hipóteses levantadas no presente estudo foram utilizadas a análise de correlação e a análise de regressão. Face à primeira hipótese “As exigências profissionais influenciam o conflito trabalho-família”, foi confirmada, tendo-se observado uma correlação positiva entre as variáveis exigências profissionais e conflito trabalho-família. No que concerne à análise de regressão obteve-se um valor de predição de 21%, indicando que quando as exigências profissionais aumentam, tende a observar-se um maior conflito entre o ambiente laboral e o ambiente familiar, o que confirma os resultados de alguns estudos (e.g., Kim & Cho, 2018; Sheik et al., 2018). Além disso, o ser humano investe grande parte do seu tempo e energia no trabalho, e nos dias de hoje, com o aumento dos horários de trabalho e o excesso de atividades, esta situação torna-se cada vez mais evidente.

Para a segunda hipótese “As exigências familiares influenciam o conflito família-trabalho”, encontra-se a existência de correlação positiva entre as variáveis e, através da análise de regressão, observou-se um valor de 3% de predição sobre o conflito família-trabalho. A questão do conflito entre família-trabalho surgiu na década de 1980, quando as mulheres tiveram maior participação na força de trabalho (e.g., Frone et al., 1992, 1997). Segundo Wallace (2005) o conflito familiar no trabalho ocorre quando as responsabilidades do trabalho excedem as responsabilidades familiares. Neste contexto, Byron (2005) afirma que as exigências e responsabilidades do trabalho remunerado contrapõem em alguns aspetos as exigências e responsabilidades do trabalho não remunerado, provocando o conflito entre a vida familiar e a vida laboral.

A respeito da terceira hipótese “As exigências profissionais e familiares influenciam o *burnout*”, tal também foi confirmada, já que de acordo com a análise de

correlação, tanto as exigências profissionais como as exigências familiares se correlacionam com o *burnout*, e a análise de regressão mostra um efeito de 30% de predição sobre esta síndrome. Destaca-se ainda o efeito das exigências sobre o cansaço cognitivo (20%), cansaço físico (33%) e exaustão emocional (11%). Estes resultados vão ao encontro do estudo de Wilson e colegas (2014), que apontaram as exigências e os recursos laborais como um dos mais importantes antecedentes do *burnout*.

A quarta hipótese “O conflito trabalho-família e família trabalho influencia o *burnout*”, foi confirmada, revelando-se uma correlação estatisticamente significativa e positiva entre as variáveis. O conflito é ainda responsável por 33% de predição sobre o *burnout*. Tal facto, vai igualmente ao encontro do explanado na literatura, já que de acordo com vários autores (e.g., Chen et al., 2018; Fang, 2017; Smith et al., 2018), a par das exigências, também o conflito TF-FT tem sido apontado como um forte preditor do *burnout*. Ou seja, quanto maior o desequilíbrio entre as esferas familiar e profissional, maior o risco de *burnout* (Queiros et al., 2013; Singh et al., 2012) devido sobretudo ao esgotamento de recursos. Tal situação é, segundo Bianchi e colegas (2018), responsável pelo aumento dos níveis de *stress* e de exaustão.

A quinta hipótese “O conflito trabalho-família influencia a satisfação profissional”, foi confirmada pela análise de correlação, que apresentou um valor estatisticamente significativo e negativo, ou seja, quanto maior o conflito trabalho-família menor a satisfação profissional. Contudo, a análise de regressão não apresentou um efeito estatisticamente significativo. O conflito trabalho-família está associado a um conjunto de consequências negativas, nomeadamente a redução da satisfação profissional (Mumu et al., 2020; Nayeri et al., 2018; Rahmatika & Parahyanti, 2018; Zhang et al., 2018) porque as pessoas desenvolvem atitudes negativas em relação ao seu papel no trabalho quando o percebem como fonte do conflito (Shockley & Singla, 2011).

Quanto à sexta e última hipótese do estudo “O *burnout* influencia a satisfação profissional”, a análise de correlação caracteriza de maneira estatisticamente significativa e negativa a correlação entre as variáveis. Na perspetiva da análise de regressão o *burnout* tem um efeito preditor de cerca de 19.6% sobre a satisfação profissional, confirmando-se assim a sexta hipótese. Tal resultado, vai ao encontro dos estudos de Appelbaum e colegas (2019) e de Cheng e O-Yang (2018), uma vez que o stress prolongado tem impactos

consideráveis na saúde física influenciando o trabalho, desempenho e conseqüentemente conduzindo a uma menor satisfação profissional.

Apesar dos contributos deste estudo salientam-se algumas limitações, e de modo semelhante a outros estudos de investigação, podemos destacar o facto de este ser apoiado em medidas de autorrelato e, conseqüentemente, efeitos de desejabilidade social (e/ou vieses de autoavaliação). Neste sentido, medidas de desejabilidade social deverão ser tidas em consideração em estudos futuros. Outras questões poderiam ter sido aprofundadas, nomeadamente, e partindo do modelo JD-R, identificar se os recursos disponibilizados pelas organizações são suficientes face às exigências impostas, já que, de um modo geral, a amostra de participantes indicou um valor mais elevado no que respeita às exigências profissionais. E, uma vez que todos os indivíduos possuem uma quantidade fixa e limitada de recursos, o alcance de um equilíbrio entre papéis é um desafio que deve ser colocado não só aos indivíduos, mas também às organizações.

De interesse também, seria investigar se as organizações possuem algum tipo de política amiga da família, que vise amenizar o conflito entre as esferas profissional e familiar. Estudos futuros podem ainda aprofundar a análise sobre características sociodemográficas, nomeadamente verificar a existência de diferenças entre géneros, idade, habilitações literárias, tipo de horário, etc.

III. CONCLUSÕES

Este estudo permitiu concluir que as exigências profissionais e familiares assim como o conflito proveniente da interface trabalho-família são preditores do *burnout* e que estas mesmas variáveis influenciam negativamente a satisfação com o trabalho. Para amenizar estas consequências, os departamentos de recursos humanos devem procurar proporcionar um equilíbrio entre as exigências e os recursos. Este equilíbrio pode ainda ser alcançado através da cultura organizacional, nomeadamente a promoção de uma cultura amiga da família. Práticas como horários flexíveis de trabalho, programas de apoio aos dependentes, criação de um clima no local de trabalho que reflita uma preocupação com a vida dos colaboradores, revisão dos sistemas e estruturas sobre as práticas de trabalho para não gerar excesso de trabalho desnecessário, entre outras, podem contribuir para a redução dos níveis de stress, promovendo um maior bem-estar e uma maior satisfação profissional para o colaborador.

Referências Bibliográficas

- Ajala, E. (2017). Work-family-conflict and family-work-conflict as correlates of job performance among working mothers: implications for industrial social workers. *African Journal of Social Work*, 7(1), 52-62. Retrieved from <https://www.ajol.info/index.php/ajsw/article/view/160530/150101>
- Appelbaum, N., Lee, N., Amendola, M., Dodson, K., & Kaplan, B. (2019). Surgical Resident Burnout and Job Satisfaction: The Role of Workplace Climate and Perceived Support. *J Surg Res.*, 234, 20-25. doi: 10.1016/j.jss.2018.08.035
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328. <http://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). Multiple levels in job demands-resources theory: Implications for employee well-being and performance. In E. Diener, S. Oishi, & L. Tay (Eds.), *Handbook of well-being* (pp. 1-13). DEF Publishers.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands–resources model. *European Journal of work and organizational psychology*, 12(4), 393-417. <http://doi.org/10.1080/13594320344000165>
- Bakker, A.B., Ten Brummelhuis, L. L., Prins, J. T., & Van der Heijden, F.M.M.A. (2011). Applying the job demands-resources model to the work-home interface: A study among medical residents and their partners. *Journal of Vocational Behaviour*, 79(1), 170-180. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.12.004>
- Beuren, I. M., dos Santos, V., Marques, L., & Resendes, M. (2017). Relação entre percepção de justiça organizacional e satisfação no trabalho. *Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade (REPeC)*, 11, 69-86. <https://doi.org/10.17524/repec.v11i0.1721>

- Bianchi, R., Laurent, E., Schonfeld, I. S., Verkuilen, J., & Berna, C. (2018). Interpretation bias toward ambiguous information in burnout and depression. *Personality and Individual Differences, 135*, 216-221. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.07.028>
- Bilodeau, J., Marchand, A., & Demers, A. (2020). Work, family, work–family conflict and psychological distress: A revisited look at the gendered vulnerability pathways. *Stress & Health, 36*(1), 75-87. <https://doi.org/10.1002/smi.2916>
- Boekhorst, J., Singh, P., & Burke, R. (2017). Work intensity, emotional exhaustion and life satisfaction: The moderating role of psychological detachment. *Personnel Review, 46*(5), 891-907. <https://doi.org/10.1108/PR-05-2015-0130>
- Borges, J. (2012). *Estudo sobre responsabilidade social: impacto na satisfação no trabalho e papel mediador da justiça organizacional* (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Psicologia, Lisboa.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior, 67*(2), 169–198. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.08.009>
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior, 56*(2), 249-276. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1713>
- Chambel, M. J., & Ribeiro, M. T. (2014). *A relação entre o trabalho e a família*. Lisboa: Editora RH.
- Chen, H., Ayoun B., & Eyoun, K. (2018) Work-Family conflict and turnover intentions: A study comparing China and U.S. hotel employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 17*(2), 247-269. doi: 10.1080/15332845.2017.1406272
- Cheng, J. C., & O-Yang, Y. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: The moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management, 72*, 78-85. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.005>
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., Cabral-Cardoso, C., & Neves, P. (2016). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. Editora RH.

- Deci, W. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, *11*(4), 227-268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, *86*(3), 499-512. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Eurofound (2018). *Striking a balance: Reconciling work and life in the EU*. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Fang, Y. X. (2017). Burnout and work-family conflict among nurses during the preparation for reevaluation of a grade A tertiary hospital. *Chinese Nursing Research*, *4*(1), 51-55. <https://doi.org/10.1016/j.cnre.2017.03.010>
- Farradina, S., & Halim, F. (2016). The Consequences of Work-family Conflict, Burnout and Organizational Commitment among Women in Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *219*, 241-247. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.012>
- Fitzpatrick, O., Biesma, R., Conroy, R., & McGarvey, A. (2019). Prevalence and relationship between burnout and depression in our future doctors: a cross-sectional study in a cohort of preclinical and clinical medical students in Ireland. *BMJ Open*, *9*(4), e023297. doi: 10.1136/bmjopen-2018-023297
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Prevalence of work-family conflict: Are work and family boundaries asymmetrically permeable? *Journal of Organizational Behavior*, *13*(7), 723-729. <https://doi.org/10.1002/job.4030130708>
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1997). Relation of work-family conflict to health outcomes: A four-year longitudinal study of employed parents. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *70*(4), 325-335. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1997.tb00652.x>
- George, J. & Jones, G. (1999). *Understanding and managing organizational behaviour*. (2nd ed.). Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gonçalves, G., Sousa, C., Santos, J., Silva, T., & Korabik, K. (2018). Portuguese mothers and fathers share similar levels of work-family guilt according to a newly validated measure. *Sex Roles*, *78*(3-4), 194-207. <https://doi.org/10.1007/s11199-017-0782-7>

- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, *10*(1), 76-88. doi: 10.5465/AMR.1985.4277352
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of management review*, *31*(1), 72-92. doi: 10.5465/AMR.2006.19379625
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of vocational behavior*, *63*(3), 510-531. doi: 10.1016/S0001-8791(02)00042-8
- Grzywacz, J. G., & Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the work-family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of occupational health psychology*, *5*(1), 111-126 doi: 10.1037//1076-8998.5.1.111
- Guenette, J. P., & Smith, S. E. (2018). Burnout: job resources and job demands associated with low personal accomplishment in United States radiology residents. *Academic Radiology*, *25*(6), 739-743. <https://doi.org/10.1016/j.acra.2017.12.002>
- Guerreiro, M., Lourenço, V., & Pereira, I. (2006). *Boas práticas de conciliação entre a vida pessoal e vida familiar: Manual para as empresas*. CITE- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego. https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/3130/1/boas_praticas_de_conciliacao.pdf
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work Engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, *43*(6), 495-513. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>
- Halpern, D. (2005). How time-flexible work policies can reduce stress, improve health, and save Money. *Stress & Health*, *21*(3), 157-168. <https://doi.org/10.1002/smi.1049>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, *44*(3), 513-524. doi: 10.1037/0003-066X.44.3.513
- Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resources theory: Its implication for stress, health, and resilience. In S. Folkman (Ed.), *The Oxford handbook of stress, health, and coping* (pp. 127-147). New York: Oxford University Press.

- Jones, F., & Fletcher, B. C. (1996). Job control and health. In M. Schabracq, J. Winnubst, & C. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (pp. 33–50). Chichester: Wiley.
- Kim, Y-M., & Cho, S-I., (2018). Associations of Family Demands and Work–Life Conflict with Musculoskeletal Disorders among Korean Workers. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, *15*(7), 1419. <https://doi.org/10.3390/ijerph15071419>
- Khare, A., & Kamalian, A. (2017). Studying relationship between job satisfaction and burnout (case study: HSE managers in Karajroad industries). *The Journal of Internet Banking and Commerce*, *2017*, 1-13. Retrieved from <https://www.semanticscholar.org/paper/Studying-Relationship-between-Job-Satisfaction-and-Khare-Kamalian/b70bada5fb7ac567e2504511ee234f2e6e8b04e5>
- Kohantorabi, F., & Abolmaali, K. (2014). The prediction of job satisfaction based on coping skills in pilots and assistant of pilots. *Journal of Service Science and Management*, *7*(03), 260-266. doi: 10.4236/jssm.2014.73023
- Korabik, K. (July 2005). *Alleviating work–family conflict for women managers in a global context*. Paper presented at the Eastern Academy of Management, Cape Town, South Africa. doi: 10.1177/0022146510395023
- Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Front Psychol.*, *10*(284), 1-19. doi: 10.3389/fpsyg.2019.00284
- Lai Wan, H. (2007). Human capital development policies: enhancing employees' satisfaction. *Journal of European Industrial Training*, *31*(4), 297-322 <https://doi.org/10.1108/03090590710746450>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2000). *Preventing burnout and building engagement: A complete program for organizational renewal*. San Francisco: Jossey-Bass. doi: 10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3
- Lima, M., Vala, J., & Monteiro, M. (1994). Culturas organizacionais. In Vala, M., Monteiro, M. e Lima, M., & Caetano, A. (Eds.) *Psicologia Social e das Organizações – Estudos em Empresas Portuguesas*. Lisboa: Celta Editora.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational behavior and human performance*, *4*(4), 309-336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)

- Lu, H., Zhao, Y., & While, A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *Int J Nurs Stud.*, *94*, 21-31. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011
- Malach-Pines, A., & Keinan, G. (2006). Stress and burnout in Israeli border police. *International Journal of Stress Management*, *13*(4), 519-540. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.4.519>
- Marques, D. (2014) *Relação entre conflito trabalho família e satisfação profissional: o papel moderador das diferenças inter-geracionais* (Dissertação de Mestrado). Faculdade de Psicologia, Lisboa.
- Martinez, M. C., & Paraguay, A. I. B. B. (2003). Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, *6*, 59-78. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v6i0p59-78>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, *2*(2), 99-113. doi: 10.1002/job.4030020205
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. Drenth, H. Thierry, & C. Wolff (Eds), *Handbook of Work and Organizational Psychology* (pp. 5-33, 2nd ed.) Erlbaum, Hove.
- Mendes, A. (2014). *Identificação Organizacional, Satisfação Organizacional e Intenção de Turnover: Estudo com uma amostra do setor das telecomunicações* (Dissertação de Mestrado) Faculdade de Psicologia, Lisboa.
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work–family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, *32*(5), 689-725. doi: 10.1002/job.695
- Mukanzi, C. M., & Senaji, T. A. (2017). Work–family conflict and employee commitment: The moderating effect of perceived managerial support. *SAGE Open*, *7*(3), 1-12. <https://doi.org/10.1177/2158244017725794>
- Mumu, J., Tahmid, T., & Azad, M. (2020). Job satisfaction and intention to quit: A bibliometric review of work-family conflict and research agenda. *Applied Nursing Research* (online). <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2020.151334>
- Nayeri, N. D., Forooshani, Z. S. D., & Arabloo, J. (2018). The study of work-family conflict and job satisfaction among nurses' state hospitals in Tehran city. *Electronic physician*, *10*(5), 6864-6867. doi: 10.19082/6864
- Netemeyer, R., Boles, J., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-

- family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81, 400-410. doi: 10.1037/0021-9010.81.4.400
- O'Connor, J. (2018). The Impact of Job Satisfaction on the Turnover Intent of Executive Level Central Office Administrators in Texas Public School Districts: A Quantitative Study of Work Related Constructs. *Education Sciences*, 8, 69-82. doi:10.3390/educsci8020069
- OMS (2020). *Classification for Diseases*. <https://www.who.int/classifications/icd/en/>
- Paula, A. P. & Queiroga, F. (2015). Satisfação no trabalho e clima organizacional: A relação com autoavaliações de desempenho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 15(4), out-dez 2015, pp. 362-373. doi: 10.17652/rpot/2015.4.478
- Peeters, M. C., Montgomery, A. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2005). Balancing work and home: how job and home demands are related to burnout. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 43-61. <http://dx.doi.org/10.1037/10725245.12.1.43>.
- Queiros, C., Carlotto, M. S., Kaiseler, M., Dias, S., & Pereira, A. M. (2013). Predictors of burnout among nurses: An interactionist approach. *Psicothema*, 25(3), 330-335. <https://doi.org/10.7334/psicothema2012.246>
- Rahman, M., Ali, N., Mansor, Z., Jantan, A., Adedeji, B., Hosen, S., & Alam, M. (2018). Work-family conflict and Job Satisfaction: The moderating effects of gender. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(5), 1-6. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/328171784_Work-family_conflict_and_Job_Satisfaction_The_moderating_effects_of_gender
- Rahmatika, D. F., & Parahyanti, E. (2018). Moderating Role of Psychological Capital on Relationship between Work-Family Conflict and Job Satisfaction among Working Mothers. In *Universitas Indonesia International Psychology Symposium for Undergraduate Research (UIPSUR 2017)*. Atlantis Press. doi: 10.2991/uipsur-17.2018.15
- Rashid, W., Omar, A., & Shah, M. (2016). Work and home demands on work-family conflict among academicians in achieving work life-balance.: A conceptual study. In J. Pyeman, W. Rashid, A. Hanif, S. Mohamad & P. Tan (Eds.). *Proceedings of the*

1st AAGBS International Conference on Business Management (pp. 331-342). Singapore: Springer. doi: 10.1007/978-981-287-426-9_29

Reukauf, J. (2018). *The Correlation Between Job Satisfaction and Turnover Intention in Small Business* (Doctoral Thesis). Walden University. Retrieved from https://pdfs.semanticscholar.org/b57f/0dae8e6cdc472a095b5b0dca6022e364a2e4.pdf?_ga=2.265624202.489242924.1560957339-957311734.1560957339

Robbins, S. (2007). *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Pearson.

Rubab, U. (2017). Impact of work family conflict on burnout and workplace deviant behavior: mediating role of stress. *Jinnah Business Review*, 5(1), 1-10. Retrieved from <https://jbr.cpk/volumes/article51.pdf>

Sagnier, L., & Morell, A. (2019). *As mulheres em Portugal, hoje: quem são, o que pensam e como se sentem*. Estudos da Fundação, Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Santos, J., & Gonçalves, G. (2014). Contribuição para a adaptação portuguesa das escalas de conflito trabalho-família e família-trabalho. *Revista eletrónica de Psicologia, Educação e Saúde*, 3(2), 14-30.

Sbissa, A. P., Ribeiro, N., & Sbissa, A. S. (2017). A relação entre a satisfação no trabalho com a saúde do trabalhador: um estudo em uma cooperativa de crédito. *Arquivos Catarinenses de Medicina*, 46(3), 147-159. Retrieved from <http://www.acm.org.br/acm/seer/index.php/arquivos/article/view/315>

Scanlan, J., & Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. *BMC Health Serv Res.*, 19, 62-73. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>

Schouteten, R. (2017). Predicting absenteeism: screening for work ability or burnout. *Occup Med*, 67(1), 52-57. doi: 10.1093/occmed/kqw161.

Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. New York, NY: Free Press.

Sheikh, M. A., Ashiq, A., Mehar, M. R., Hasan, A., & Khalid, M. (2018). Impact of Work and Home Demands on Work Life Balance: Mediating Role of Work Family Conflicts. *Journal of Business and Finance Management Research*, 4(5), 48-57.

Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/327689374_Impact_of_Work_and_Home_Demands_on_Work-Life_Balance_Mediating_Role_of_Work-Family_Conflicts doi: 10.1093/oxfordhb/9780195335446.013.0016

- Shirom, A., & Melamed, S. (2005). Burnout and health review: Current knowledge and future research directions. In G. Hodgkinson & J. Ford, *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (vol. 20, pp. 269-308). <https://doi.org/10.1002/0470029307.ch7>
- Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. *International Journal of Stress Management*, 13, 176-200. doi: 10.1037/1072-5245.13.2.176. 176
- Shockley, K. M., & Singla, N. (2011). Reconsidering work-family interactions and satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Management*, 37, 861–886. <https://doi.org/10.1177/0149206310394864>.
- Singh, P., Suar, D., & Leiter, M. (2012). Antecedents, work-related consequences and buffers of job burnout among Indian software developers. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 19, 83-104. <https://doi.org/10.1177/1548051811429572>
- Smith, T. D., Hughes, K., DeJoy, D. M., & Dyal, M. A. (2018). Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burnout and firefighter safety behavior outcomes. *Safety science*, 103, 287-292 doi: 10.1016/j.ssci.2017.12.005
- Sousa, C., Kuschel, K., Brito, A., & Gonçalves, G. (2018). Work-oriented men and women: Similar Levels of work-family conflict and guilt yet different coping strategies. *Psychological Thought*, 11(2), 195–211. <http://doi.org/10.5964/psyct.v11i2.291>
- Syed, A., Ahmad, M.B., Ali, H.F., Arif, M.M., & Gohar, A. (2018). Work-family conflict and turnover intentions: Moderated mediation model. *Human Resource Research*, 2(1), 95-106. <https://doi.org/10.5296/hrr.v2i1.13925>
- Tarcan, G., Tarcan, M., & Top, M. (2017). An analysis of relationship between burnout and job satisfaction among emergency health professionals. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(11-12), 1339-1356. doi: 10.1080/14783363.2016.1141659

- Uchmanowicz, I., Manulik, S., Lomper, K., Rozensztrauch, A., Zborowska1, A., Kolasińska, J., & Rosińczuk, J. (2019). Life satisfaction, job satisfaction, life orientation and occupational burnout among nurses and midwives in medical institutions in Poland: a cross-sectional study. *BMJ Open*, *9*, 1-9. doi: 10.1136/bmjopen-2018-024296
- Veldhoven, M. (2013). Quantitative job demands. In M. C. W. Peeters, J. de Jonge, & T. W. Taris (Eds.), *People at work: An introduction to contemporary work psychology* (pp. 117-143). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Veldhoven, M., Prins, J., Laken, P., & Dijkstra, L. (2015). QEEW2.0: Questionnaire and scoring instructions. Amsterdam: SKB. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/286442533_QEEW20_42_short_scales_for_survey_research_on_work_well-being_and_performance
- Vieira, J. M., Matias, M., Lopez, F. G., & Matos, P. M. (2018). Work-family conflict and enrichment: An exploration of dyadic typologies of work-family balance. *Journal of Vocational Behavior*, *109*, 152-165. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.10.007>
- Voydanoff, P. (2005). Consequences of boundary-spanning demands and resources for work-to-family conflict and perceived stress. *Journal of occupational health psychology*, *10*(4), 491-503. doi: 10.1037/1076-8998.10.4.491
- Wallace, J. E. (2005). Job Stress, Depression and Work-to-Family Conflict: A Test of the Strain and Buffer Hypotheses. *Relations industrielles / Industrial Relations*, *60*(3), 510–539. <https://doi.org/10.7202/012157ar>
- Wilson, E.V., Sheetz, S.D., Djamasbi, S., & Webber, J. (2014). Testing the Group Task Demands-Resources Model among IT Professionals. *Twentieth Americas Conference on Information Systems*, 1-11. Retrieved from https://pdfs.semanticscholar.org/d471/53ed4b00e909623985136f762991ae0417bf.pdf?_ga=2.194452008.489242924.1560957339-957311734.1560957339AMCIS.
- Yang, T., Giddings, D., Glomb, T., & Kammeyer-Mulleller, J. (2020). Coping with home demand can be contagious: A faultline perspective on the role of in-groups, out-groups, and family supportive supervision. *Journal of Vocational Behavior*, *118* (online). <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103376>

- Yucel, D. (2017). Work-To-Family Conflict and Life Satisfaction: the Moderating Role of Type of Employment. *Applied Research Quality Life* 12(3), 577-591. <https://doi.org/10.1007/s11482-016-9477-4>
- Yuen, K. F., Loh, H. S., Zhou, Q., & Wong, Y. D. (2018). Determinants of job satisfaction and performance of seafarers. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 110, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.02.006>
- Zhang, M., Zhao, K., & Korabik, K. (2019). Does work-to-family guilt mediate the relationship between work-to-family conflict and job satisfaction? Testing the moderating roles of segmentation preference and family collectivism orientation. *Journal of Vocational Behavior*, 115, 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2019.103321>
- Zheng, J., & Wu, G. (2018). Work-Family Conflict, Perceived Organizational Support and Professional Commitment: A Mediation Mechanism for Chinese Project Professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(2), 344-366. doi: 10.3390/ijerph15020344

ANEXO I

Questionário

OBJETIVO

Este questionário integra-se num projeto de investigação que tem como objetivo analisar os efeitos das exigências profissionais e familiares.

O questionário é anónimo e confidencial. Não há respostas certas ou erradas, apenas nos interessa a sua opinião. Estimamos cerca de 10 a 15 minutos para a sua realização.

Obrigado pela sua colaboração.

A Gostaríamos de saber em que medida se considera satisfeito com o seu trabalho. Isto é, tudo somado, e nas atais circunstâncias da sua vida profissional, até que ponto está satisfeito com cada um dos aspetos do seu trabalho. Considere uma escala decrescente de 1 (extremamente insatisfeito) a 7 (extremamente insatisfeito).

	EXTREMAMENTE	INSATISFEITO								EXTREMAMENTE	INSATISFEITO
	1	2	3	4	5	6	7				
1. Em relação às suas <i>perspectivas de promoção</i> , diria que está:	1	2	3	4	5	6	7				
2. Em relação à organização e funcionamento do departamento onde trabalha, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7				
3. Em relação à colaboração e clima de relação com os seus colegas de trabalho, diria que está	1	2	3	4	5	6	7				
4. Em relação à remuneração que recebe, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7				
5. Em relação à competência e funcionamento do seu superior imediato, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7				
6. Em relação ao trabalho que realiza, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7				
7. Em relação à competência e funcionamento dos seus colegas, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7				
8. Tudo somado, e considerando todos os aspetos do seu trabalho e da sua vida nesta Instituição, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7				

B. Para responder aos itens que se seguem, indique a sua concordância com toda a afirmação usando a escala decrescente de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente).

	Discordo Totalmente							Concordo Totalmente						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1. As exigências do meu emprego interferem na minha vida familiar.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. O tempo que ocupo com o meu emprego dificulta o cumprimento das minhas responsabilidades familiares.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. Algumas das tarefas que gostaria de realizar em casa não aparecem feitas devido às minhas exigências profissionais.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. O meu emprego não permite ausências por motivos familiares.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. Para cumprir adequadamente os deveres profissionais, tenho que fazer alterações nas atividades familiares.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. As minhas obrigações familiares interferem com as atividades do meu emprego.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. Prescindo de realizar tarefas profissionais pelos compromissos familiares em casa.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. Algumas das tarefas que quero realizar no emprego não aparecem feitas devido às obrigações familiares.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. A minha vida familiar interfere com as minhas responsabilidades profissionais, nomeadamente na pontualidade, no cumprimento das tarefas diárias e nas horas extraordinárias.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10. As tarefas familiares interferem no meu desempenho profissional.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

C. Indique a sua concordância com toda a afirmação usando a escala decrescente de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente).

	Discordo Totalmente	Discordo Bastante	Discordo	Indiferente	Concordo	Concordo Bastante	Concordo Totalmente
1. Tem que trabalhar com rapidez?	1	2	3	4	5	6	7
2. Tem demasiado trabalho para fazer?	1	2	3	4	5	6	7
3. Tem que trabalhar muito mais para terminar uma tarefa?	1	2	3	4	5	6	7
4. Trabalha sobre pressão de tempo para cumprir prazos?	1	2	3	4	5	6	7
5. Tem que ser rápido no seu trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
6. Consegue fazer facilmente o seu trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
7. Sente que está a ficar para trás nas suas tarefas?	1	2	3	4	5	6	7
8. Considera que não tem trabalho suficiente para fazer?	1	2	3	4	5	6	7
9. Tem problemas com o seu local de trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
10. Tem problemas em trabalhar sobre pressão?	1	2	3	4	5	6	7
11. Preferiria trabalhar num local mais calmo?	1	2	3	4	5	6	7
12. O seu trabalho requer muita concentração?	1	2	3	4	5	6	7
13. As suas tarefas exigem muita precisão?	1	2	3	4	5	6	7
14. Tem que estar concentrado em muitas tarefas simultaneamente?	1	2	3	4	5	6	7

15. O seu trabalho exige pensar continuamente?	1	2	3	4	5	6	7
16. Tem que estar continuamente concentrado no trabalho que faz?	1	2	3	4	5	6	7
17. Tem que se lembrar de muitas coisas no seu trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
18. O seu trabalho exige um grande cuidado e atenção?	1	2	3	4	5	6	7
19. O seu trabalho requer muito de si em termos emocionais?	1	2	3	4	5	6	7
20. No seu trabalho é confrontado com acontecimentos que o afetam pessoalmente?	1	2	3	4	5	6	7
21. No seu trabalho, os outros solicitam-no com muita frequência?	1	2	3	4	5	6	7
22. Sente-se pessoalmente atacado ou ameaçado no seu trabalho?	1	2	3	4	5	6	7
23. No seu local de trabalho tem que trabalhar diretamente com pessoas complicadas?	1	2	3	4	5	6	7
24. No seu trabalho tem que ter capacidade para persuadir as pessoas?	1	2	3	4	5	6	7
25. O seu trabalho deixa-o em situações emocionalmente perturbadoras?	1	2	3	4	5	6	7

D. Indique a sua concordância com toda a afirmação usando a escala decrescente de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente).

	Discordo Totalmente						Concordo Totalmente
1. Considera que está muito ocupado em casa?	1	2	3	4	5	6	7
2. Considera que tem que fazer rapidamente muitas tarefas em casa?	1	2	3	4	5	6	7
3. Considera que tem que fazer demasiadas tarefas em casa (cuidar da casa e dar assistência à família)?	1	2	3	4	5	6	7
4. É frequente ter de lidar com problemas emocionais em casa?	1	2	3	4	5	6	7
5. Com que frequência no seu trabalho doméstico é confrontado com situações que o afetam emocionalmente?	1	2	3	4	5	6	7
6. Com que frequência fica frustrado com coisas relativas à sua vida doméstica?	1	2	3	4	5	6	7
7. Considera que deve planear e organizar um conjunto vasto de tarefas domésticas?	1	2	3	4	5	6	7
8. Tem que se lembrar de muitas coisas no que diz respeito à sua vida doméstica?	1	2	3	4	5	6	7
9. Tem que realizar simultaneamente muitas tarefas em casa?	1	2	3	4	5	6	7
10. Tem que planear cuidadosamente todas as tarefas domésticas?	1	2	3	4	5	6	7

E. As seguintes afirmações referem-se a sentimentos experienciados em relação à sua atividade profissional. Por favor indique com que frequência, nos últimos 30 dias de trabalho, sentiu cada um dos seguintes sentimentos. Indique o grau em que cada afirmação se aplica ou não a si, de acordo com a escala crescente de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente):

	DISCORDO TOTALMENTE							CONCORDO TOTALMENTE						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1. Sinto-me cansado(a).	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. De manhã, não tenho energia para ir trabalhar.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. Sinto-me fisicamente esgotado(a).	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. Sinto que não aguento mais.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. Sinto que as minhas baterias estão gastas.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. Sinto-me esgotado(a).	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. A minha capacidade de raciocínio é lenta.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. Tenho dificuldade em concentrar-me.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. Sinto-me incapaz de pensar com clareza.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10. Sinto que não consigo concentrar-me.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. Tenho dificuldade em pensar sobre coisas complexas.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12. Sinto-me incapaz de ser sensível às necessidades dos meus colegas de trabalho e clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13. Sinto-me incapaz de investir emocionalmente nos colegas de trabalho e clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14. Sinto-me incapaz de ser compreensivo com os meus colegas de trabalho e clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

Dados Biográficos

Género	
Feminino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>

Idade: _____

Estado Civil	
Solteiro	<input type="checkbox"/>
Divorciado	<input type="checkbox"/>
Casado/União de Facto	<input type="checkbox"/>

Habilitações Literárias		Atividade Profissional:		Vínculo contratual	
Ensino Primário	<input type="checkbox"/>			Contrato c/ Termo	<input type="checkbox"/>
Ensino Básico	<input type="checkbox"/>			Contrato s/ Termo	<input type="checkbox"/>
Ensino Secundário	<input type="checkbox"/>			Trabalhador Independente	<input type="checkbox"/>
Licenciatura	<input type="checkbox"/>			Outro	<input type="checkbox"/>
Mestrado	<input type="checkbox"/>				
Pós-Graduação	<input type="checkbox"/>				
Doutoramento	<input type="checkbox"/>				
		Instituição		Part-Time	<input type="checkbox"/>
		Pública	<input type="checkbox"/>	Full-Time	<input type="checkbox"/>
		Privada	<input type="checkbox"/>		