

DIANA CAROLINA MACHADO

REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DO TRABALHO  
COMO PREDITOR DO *COMMITMENT* E DO *BURNOUT*



UNIVERSIDADE DO ALGARVE  
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

2019

DIANA CAROLINA MACHADO

REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DO TRABALHO  
COMO PREDITOR DO *COMMITMENT* E DO *BURNOUT*

**Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações**

**Trabalho efetuado sob a orientação de:**

Professora Doutora Alexandra Isabel Cabral da Silva Gomes



UNIVERSIDADE DO ALGARVE  
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

2019

## **A Representação Social do trabalho como preditor do *commitment* e do *burnout***

Declaração de Autoria do trabalho

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

Assinatura:

---

(Diana Carolina Machado)

**“Copyright” em nome de Diana Carolina Machado para a Universidade do Algarve, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais.**

A Universidade do Algarve tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicitar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

## AGRADECIMENTOS

Quem imaginaria que os agradecimentos fossem das últimas coisas a serem escritas numa dissertação. As primeiras páginas serem as mais difíceis, as mais vulneráveis e as mais pessoais. Mas nada disto seria possível se não fossem estas pessoas e nada mais justo do que demonstrar o meu agradecimento.

Começo desde já por agradecer à professora Alexandra por me ter aceite como orientanda, e por permitir que este passo na minha vida tenha sido dado e finalizado. Um obrigada por toda a ajuda e apoio nos momentos em que pensei que já não seria possível. Obrigada por confiar e por motivar, obrigada pela experiência e obrigada por ser a pessoa excepcional que é.

Esta conquista não é apenas minha, mas sim dos meus pais também, por isso, parabéns para vocês. Obrigada por fazerem tudo o que sempre estive ao vosso alcance para me proporcionarem a melhor vida que eu possa vir a ter, obrigada por serem o meu suporte ao longo de toda a minha vida, obrigada pela confiança, pela esperança e mais que tudo obrigada por proporcionarem que o meu sonho se esteja hoje a realizar. Serei eternamente grata por tudo o que fizeram por mim e não existem palavras, gestos e bens materiais que alguma vez possam vir a pagar o amor e carinho que sinto por vocês e que seja proporcional ao que estão a fazer por mim. Obrigada.

Obrigada à minha estrelinha que sempre acreditou em mim e que sempre me apoiou. Apesar de hoje não estares cá para ver a minha conquista, espero ter-te feito sentir orgulho por tudo o que vivemos e me ensinaste. Obrigada por seres quem eras e obrigada por permitires que eu seja hoje quem sou. Eu fiz-te uma promessa e hoje é o dia em que eu a cumpro com o maior orgulho, portanto, esta nova conquista na minha vida, eu dedico-a a ti.

Não podia faltar a minha “mãe adotiva”. Obrigada pela força e pela motivação quando eu mais precisava. Foste e és uma pessoa muito importante na minha vida e apesar de não seres minha mãe, eu vejo-te como tal. Obrigada por estares na minha vida, e por permitires que eu possa estar na tua também.

À minha outra família, aquela que me acolheu, que eu escolhi, e que vai fazer parte da minha vida estes agradecimentos são para vocês.

Existem momentos na tua vida em que precisas de alguém que te dê um abraço apertado, que esteja lá para ti independentemente das situações e que consiga colocar-te um sorriso na cara quando pensaste que já não era possível. Alguém que te ouça, compreenda e não te julgue, mas que te chame à terra quando estás a sonhar demais, alguém que sorri e festeja com as tuas vitórias e que te levanta nas tuas derrotas.

Amizade é um compilado de bons e maus momentos e estes tornam-se significativos pelas pessoas que escolhemos para fazer parte deles. Amizade é isso tudo e muito mais. É uma planta que precisa de ser alimentada e regada todos os dias com pequenos gestos, uma planta que se alimenta do companheirismo, da compreensão, orgulho pelo outro, alegrias, choros e partilhas. Obrigada Rita, Alexandrina, Joana, Ricardo, Moonshine, Inês e Anita por permitirem que a nossa plantinha continue a crescer todos os dias.

Não podia terminar estes agradecimentos sem falar dela, a amiga que se tornou muito mais do que uma amiga de universidade, o meu pilar em todos os momentos da minha vida. Não são os sorrisos, as gargalhadas e as festas que tornam a nossa amizade melhor, mas sim tu. Tu e a tua maneira de ser, de ajudar os outros e de os colocares acima de todos, é a tua bondade que um dia espero vir a ter, a força e determinação, a paixão e lealdade para com quem está na tua vida. Sem sombra de dúvidas que foste a melhor coisa que a universidade me proporcionou e não tenho como agradecer. São 4 anos de total companheirismo, risadas, choros, de memórias que vou levar para todo o sempre comigo, para que um dia eu possa contar aos teus filhos a mãe incrível e lutadora que eles têm. Este passo na minha vida não teria sido possível se não fossem as tuas palavras sábias no momento certo, os teus incentivos e a tua compreensão quando eu estava pior. Foste a amiga que se tornou família, a amiga que me ensinou o que é ser amiga e o valor da amizade. Portanto esta vitória é tua e não a poderia dividir com melhor pessoa. Obrigada por seres assim e continua a ser essa Marta que eu conheço.

Não podia terminar sem agradecer à criança que fui e que hoje sente orgulho do que me tornei. Foi a tua força de vontade, a tua constante luta contra tudo e contra todos que permitiu que hoje sejas a pessoa que és, por isso aproveita esta conquista que ela é tua.

**Título:** A representação social do trabalho como preditor do *commitment* e do *burnout*

## **Resumo**

O estudo da saúde mental dos trabalhadores tem recebido uma crescente atenção nas últimas décadas devido à globalização e às várias mudanças que se tem verificado no ambiente de trabalho. Dessas mudanças, destaca-se a intensificação do trabalho, a alta produtividade, o avanço tecnológico e a precarização das relações de trabalho (Zanelli, 2010, cit. por Mundim, 2012).

As mudanças verificadas, para além de terem a si associadas alterações no local de trabalho, vão implicar alterações no trabalhador e que nem sempre resultam em consequências positivas.

No sentido de compreender esta relação, o estudo procura compreender em que medida a representação social do trabalho é um preditor do *commitment* e do *burnout* nos trabalhadores portugueses.

O conceito de representação social é frequentemente utilizado nas ciências sociais e humanas (Castro, 2002; Wolter, 2018) e pode ser definido como um sistema de crenças enraizadas no contexto histórico e cultural influenciado por mitos, valores e crenças pré-existentes e que são partilhados pela memória social dos sujeitos (Pavetti, 2005, cit. por Faria, 2019).

De forma a entender em que medida a representação social influencia o *commitment* nos trabalhadores foi desenvolvido um estudo que procura compreender a relação entre estes dois construtos.

Assim, o *commitment* é definido como um laço psicológico que caracteriza a ligação do indivíduo à organização e que reduz a probabilidade de ele a abandonar (Allen & Meyer, 2000).

Analisado o conceito e as suas consequências foi possível denotar que vários estudos têm sido desenvolvidos no âmbito de compreender a relação existente entre o *commitment* e o *burnout*.

Quando procedemos à análise e à avaliação do *burnout* nos trabalhadores, os autores afirmam que o *commitment* deveria ser considerado um dos principais fatores na explicação do surgimento do *burnout* (Enginyurt, Cankaya, Aksay, Tunc, Koc, Bas & Ozel, 2016).

Nesse sentido, o *burnout* define-se como uma resposta ao *stress* laboral crónico e que refere a uma experiência subjetiva de carácter negativo e que é composta por cognições, emoções e atitudes negativas no ambiente de trabalho (Gil-Monte, 2005).

**Palavras-chave:** representação social, *burnout*, *commitment*, trabalho

**Title:** The social representation of work as a predictor of *commitment* and *burnout*

### **Abstract**

The study of workers' mental health has received increasing attention in recent decades due to globalization and the various changes that have taken place in the work environment. Of these changes, the intensification of work, high productivity, technological advances and precarious work relationships stand out (Zanelli, 2010, cit. por Mundim, 2012).

The changes observed, in addition to having associated changes in the workplace, will imply changes in the worker and which do not always result in positive consequences.

In order to understand this relationship, the study seeks to understand to what extent the social representation of work is a predictor of *commitment* and *burnout* in portuguese workers.

The concept of social representation is often used in the social and human sciences (Castro, 2002; Wolter, 2018) and can be defined as a system of beliefs rooted in the historical and cultural context influenced by pre-existing myths, values and beliefs that are shared by the subjects' social memory (Pavetti, 2005, cit. por Faria, 2019).

In order to understand the extent to which social representation influences *commitment* on workers, a study was developed that seeks to understand the relationship between these two constructs.

Thus, *commitment* is defined as a psychological bond that characterizes the individual's connection to the organization and reduces the likelihood that he will abandon it (Allen & Meyer, 2000).

Analyzing the concept and its consequences, it was possible to denote that several studies have been developed in order to understand the relationship between *commitment* and *burnout*.

When analyzing and evaluating burnout in workers, the authors state that *commitment* should be considered one of the main factors to explaining the emergence of *burnout* (Enginyurt, Cankaya, Aksay, Tunc, Koc, Bas & Ozel, 2016).

In this sense, *burnout* is defined as a response to chronic work *stress* and that refers to a subjective experience of a negative character and that is composed of negative cognitions, emotions and attitudes in the work environment (Gil-Monte, 2005).

**Keywords:** Social Representation, *burnout*, *commitment*, work

## Índice

|   |    |
|---|----|
| Introdução.....   | 11 |
| Enquadramento Teórico .....   | 14 |
| Conceito de Representação Social.....   | 14 |
| Funções e processos das representações sociais.....   | 16 |
| Dimensões das representações sociais.....   | 17 |
| Representações Sociais: teoria e pesquisa do núcleo central .....   | 18 |
| A representação social do trabalho e suas possíveis implicações teóricas e práticas no contexto organizacional..... | 20 |
| <i>Commitment</i> : Definição do conceito .....   | 21 |
| Fatores que influenciam o <i>commitment</i> organizacional .....  | 23 |
| Como avaliar o <i>commitment</i> : Modelo Tridimensional de Allen e Meyer (1991) .....                              | 24 |
| <i>Burnout</i> : Definição do conceito .....  | 25 |
| Processo de desenvolvimento do <i>burnout</i> .....   | 26 |
| Causas de burnout.....  | 26 |
| Consequências e manifestação do <i>burnout</i> .....  | 27 |
| Como avaliar o burnout: <i>Questionário de Copenhagen Burnout Inventory</i> <b>Erro! Marcador não definido.</b>     |    |
| A relação entre <i>Commitment</i> e <i>Burnout</i> .....  | 28 |
| Antecedentes do <i>commitment</i> .....   | 29 |
| Investigação Empírica.....  | 30 |
| Problema.....   | 30 |
| Estudo 1.....   | 33 |
| Metodologia.....  | 33 |
| Amostra.....  | 33 |
| Instrumento .....   | 34 |

|   |    |
|---|----|
| Resultados.....   | 35 |
| Discussão .....   | 36 |
| Estudo 2.....   | 39 |
| Metodologia.....  | 39 |
| Amostra.....  | 39 |
| Instrumento .....   | 39 |
| Resultados.....   | 43 |
| Descrição da Representação Social do trabalho .....           | 43 |
| Representação social como preditor do <i>commitment</i> ..... | 49 |
| <i>Commitment</i> como preditor do <i>Burnout</i> .....       | 50 |
| Representação social como preditor do Burnout .....           | 51 |
| Discussão .....   | 51 |
| Conclusões Gerais .....                                       | 55 |
| Referências Bibliográficas .....                              | 57 |
| Anexos.....   | 62 |

## **Índice de tabelas**

|  |    |
|--|----|
| Tabela 1: Análise prototípica da representação social do trabalho .....                | 36 |
| Tabela 2: Análise da média e desvio-padrão das representações sociais do trabalho..... | 44 |
| Tabela 3: Correlações das representações sociais .....                                 | 45 |
| Tabela 4: Média e desvio-padrão do Burnout .....                                       | 47 |
| Tabela 5: Média e desvio-padrão do Commitment .....                                    | 48 |
| Tabela 6: Coeficiente da variável dependente: Commitment .....                         | 49 |
| Tabela 7: Coeficientes da variável dependente: Burnout (CBI) .....                     | 50 |
| Tabela 8: Coeficientes da variável dependente: Burnout (MBI).....                      | 51 |

## **Índice de imagens**

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Esquema do Modelo Teórico da Investigação ..... | 32 |
|---|----|

## Introdução

O estudo da saúde mental e o estudo do “envolvimento” com a organização tem recebido uma crescente atenção nas últimas décadas devido às várias mudanças ocorridas no ambiente de trabalho e à rápida influência da globalização. Entre essas mudanças estão a intensificação do trabalho, a alta produtividade, o avanço tecnológico e a precarização das relações de trabalho que tem resultado num aumento significativo do número de trabalhadores com problemas de saúde (Zanelli, 2010, cit. por Mundim, 2012), nomeadamente problemas ao nível da saúde mental.

No sentido de dar continuidade aos estudos até então realizados, esta investigação procura para além de averiguar se a relação entre o *commitment* e o *burnout* ainda se verifica ainda nos dias de hoje, procura adicionar uma nova linha de pensamento à investigação.

Este estudo procura então compreender em que medida a representação social do trabalho da população portuguesa é entendida como um preditor para o desenvolvimento ou manutenção do *commitment* e do *burnout* no colaborador.

Uma representação social é um conceito frequentemente utilizado nas ciências sociais e humanas e que tem a si associado uma certa imprecisão conceitual (Castro, 2002; Wolter, 2018), uma vez que são vários os teóricos que debruçam o seu estudo sobre a temática (Vala, 1993).

Embora possa existir um risco de simplificação, Moscovici (1969) define uma representação como “reflexo interno duma realidade externa...”. Quer isto dizer que, de acordo com o autor uma representação social pode ser concebida como uma forma de conhecimento que é construída e partilhada socialmente, como uma característica pragmática, e que implica na sua elaboração uma realidade comum a um grupo social (Costa, Oliveira, Formozo, & Gomes, 2012, cit. por Castro, Santos, Araújo, Faro, Rocha, & Reis, 2019).

Para a definição desta representação será necessário a ação combinada de dois processos e que estão na base da origem e do funcionamento das representações sociais, nomeadamente a objetivação e a ancoragem. O processo de ancoragem está relacionado com a inserção do que é estranho ao pensamento já constituído (Spink, 1993). Por sua vez, o processo da objetivação é essencialmente uma operação formadora de imagem

através da qual as noções abstratas são transformadoras em algo concreto (Moscovici, 1988).

Tendo, portanto, estas noções no centro de questão e analisando a forma como a representação social é construída por um grupo social, o passo seguinte será compreender de forma é que estas podem influenciar o *commitment* de um colaborador.

Nesse sentido, se considerarmos a representação social como um sistema de crenças enraizadas no contexto histórico e cultural, e que são influenciados por mitos, valores e crenças pré-existentes e que são partilhados pela memória social dos indivíduos (Pavetti, 2005, cit. por Faria, 2019), então estas revestem-se de um interesse para a compreensão e explicação do *commitment* nos trabalhadores.

Apesar de existir pouca concordância na definição do conceito, *commitment* é definido como uma visão de um estado ou uma ligação psicológica que une, identifica ou caracteriza a relação de um indivíduo com a organização onde trabalha (Passos, Madureira, & Esteves, 2013).

Esse reduzido consenso do conceito advém de fatores como a instabilidade do mercado de trabalho, por exemplo, que levaram alguns autores a questionarem se o conceito de *commitment* organizacional ainda continua a ser revelante (Hall & Mirvis, 1995) e a afirmar que as transformações ocorridas dificultam o desenvolvimento de elevados níveis de *commitment* nas organizações modernas (Pratt & Rosa, 2003).

Contudo, apesar de ao longo dos anos várias novas questões terem sido levantadas associadas ao conceito, o modelo que parece reunir maior consenso e evidência junto da comunidade científica é o modelo de Allen e Meyer.

Portanto, nesta investigação para avaliar o *commitment* dos trabalhadores foi utilizada a escala dos autores. Todavia, os estudos desenvolvidos demonstram que a permanência numa organização se deve a vários fatores, sendo que nem sempre essa permanência acarreta consequências positivas ao sujeito ou à organização.

Nesse seguimento, vários estudos foram desenvolvidos para compreender em que medida o *commitment* influencia o surgimento do *burnout* nos colaboradores.

*Burnout* é então definido como uma severa tensão experienciada pelo sujeito; um estado de extrema tensão psicológica e esgotamento dos recursos energéticos decorrentes da exposição prolongada a *stressores* que excedem os recursos que a pessoa tem para

lidar com a situação (Cooper et al., 2001) e que ao longo do tempo apresenta consequências não só no sujeito como no próprio local onde trabalha (Burke et al., 1996; Cooper et al., 2001; Maslach, 1999).

Dentro dessas consequências os estudos relatam o aumento do absentismo por parte dos trabalhadores, a redução dos níveis de desempenho e da produtividade, a pouca motivação e a elevada rotatividade dos trabalhadores (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2012).

A presente dissertação estrutura-se em quatro partes. Na primeira parte é efetuado o enquadramento teórico, abordando os conceitos centrais da problematização, representações sociais, *commitment* e *burnout*. Em seguida, é apresentado o primeiro estudo empírico, descritivo, cujo objetivo foi medir a representação social do trabalho. Este estudo fez-se necessário para podermos concluir o objetivo principal: avaliar se a representação social do trabalho é um preditor do *commitment* e, secundariamente, se este explica os níveis de *burnout* de uma amostra de trabalhadores portugueses. Assim, o segundo estudo empírico, transversal, correlacional de verificação de hipóteses diz respeito a este objetivo. Cada estudo apresenta a sua discussão individual, sendo depois integrado numa conclusão geral, a que corresponde a quarta parte desta dissertação, onde se analisam as implicações dos resultados encontrados e propostas de estudos futuros.

## **Enquadramento Teórico**

Representação social é um conceito frequentemente utilizado nas ciências sociais e humanas, como a antropologia, a psicologia, a sociologia, ou a história, e tem-se tornado um termo banal, que tem a si associado uma certa imprecisão conceitual (Castro, 2002; Wolter, 2018).

São várias os significados que o conceito pode apresentar, uma vez que são vários os teóricos que se debruçam sobre o estudo da temática. Contudo, toda a psicologia de raiz que não seja estritamente comportamentalista utiliza, de forma mais ou menos saliente, o conceito de representação (Vala, 1993).

Embora ocorra o risco de uma simplificação exagerada, Moscovici (1969) define a representação como um “reflexo interno duma realidade externa; reprodução conforme o espírito do que se encontra fora do espírito”. Todavia, outras perspetivas são tidas em consideração quando nos referimos ao estudo das representações.

Segundo Piaget o termo "representação" pode ser utilizado em dois sentidos muito diferentes: num sentido mais amplo, a representação é confundida com o pensamento, ou seja, com toda inteligência que se apoia num sistema de conceitos; num sentido mais restrito, reduz-se à imagem mental, isto é, às lembranças simbólicas das realidades ausentes (Pillar, 2012).

### **Conceito de Representação Social**

O primeiro teórico a falar em representações sociais como “representação coletiva” foi Émile Durkheim, designando a especificidade do pensamento social em relação ao pensamento individual.

Durkheim faz uma distinção entre o estudo das representações individuais e coletivas, sendo de acordo com autor o estudo das representações individuais do domínio da psicologia e o estudo das representações coletivas do domínio da sociologia, uma vez que as leis que explicam os fenómenos sociais são diferentes das leis que explicam os fenómenos individuais (Crusoé, 2004).

A discussão inicial de Durkheim sobre as representações coletivas foi crucial para que Moscovici procurasse na sociologia um contraponto para a perspetiva individualista da psicologia social (Crusoé, 2004). É então que, em 1961 Moscovici publica um trabalho

sob a apropriação da teoria psicanalítica por parte dos diferentes grupos sociais. Com base na análise do trabalho que tinha sido desenvolvido, o autor propõe o conceito de representação social (Vala, 1993). Contudo, a investigação na área científica das representações sociais tem conduzido a diversas definições. Para Moscovici (2001), a representação social foi retomada com o propósito de construir uma teoria que fosse capaz de abordar os problemas dentro de novas perspectivas e estudar os comportamentos e as relações sociais sem alterar a sua forma original. De acordo com o autor, representando-se uma coisa ou uma noção, não produzimos unicamente as nossas próprias ideias e imagens, mas criamos e transmitimos um produto progressivamente elaborado em inúmeros lugares, de acordo com variadas regras.

No seguimento da definição proposta por Moscovici, Jodelet vem complementar a definição apresentada. Para a autora as representações sociais são componentes aprendidas entre a sociedade e que vão sendo transmitidas de pessoa para pessoa de forma a facilitar a comunicação entre os mesmos.

Nesse sentido, Jodelet (1985) define as representações sociais como modalidades de conhecimento prático orientadas para a comunicação e para a compreensão do contexto social, material e ideativo em que vivemos. São, conseqüentemente, formas de conhecimento que se manifestam como elementos cognitivos (imagens, conceitos, categorias, teorias), mas que não se reduzem jamais aos componentes cognitivos. Sendo socialmente elaborados e compartilhados, contribuem para a construção de uma realidade comum, que possibilita a comunicação. Deste modo, Spink (1993) afirma que as representações sociais são, essencialmente, fenómenos sociais que, mesmos acedidos a partir do seu conteúdo cognitivo, tem de ser entendido a partir do seu contexto de produção.

Na perspetiva proposta por Flament (2003), as representações sociais são entendidas como um conjunto organizado de cognições relativas a um objeto, partilhadas pelos membros de uma população homogénea em relação ao mesmo objeto.

Como é possível compreender, as várias definições apresentam o conceito de representação social como um conceito que remete para um fenómeno, ou seja, como algo que está no mundo e que procuramos entender e explicar. Estes conceitos indicam ainda que este fenómeno é o resultado das tentativas humanas de produzir sentido, utilizando para comunicarmos as nossas ações de forma a podermos viver em comunidade (Wagner, 1998).

## **Funções e processos das representações sociais**

No que concerne à historicidade das representações sociais importa observar a ação combinada de dois processos, objetivação e ancoragem, que estão na base da origem e do funcionamento das representações sociais e que ocorrem para a determinação do seu conteúdo e da sua estrutura (Bôas, 2010).

As representações sociais enquanto formas de conhecimento prático têm associadas a si diversas funções: afetiva, social e cognitiva. A função afetiva refere-se à proteção e legitimação das identidades sociais; a função social refere-se à orientação das condutas e das comunicações; e a função cognitiva está associada à familiarização com a novidade (Spink, 1993).

A função cognitiva de familiarização com a novidade transformando o estranho, e potencialmente ameaçador, em algo familiar permite-nos evidenciar os dois principais processos envolvidos na elaboração das representações postulados por Moscovici em 1961, aquando apresentada a teoria, sendo eles a ancoragem e a objetivação.

O processo de ancoragem refere-se à inserção orgânica do que é estranho ao pensamento já constituído. Ou seja, a ancoragem é feita na realidade social vivida, não sendo, portanto, concebida como processo intra-individual (Spink, 1993).

A cristalização de uma representação remete-nos, por sua vez, ao segundo processo: a objetivação. A objetivação é essencialmente uma operação formadora de imagens, através da qual noções abstratas são transformadas em algo concreto, quase tangível, tornando-se “tão vividas que o seu conteúdo interno assume carácter de uma realidade externa” (Moscovici, 1988).

A este último processo encontram-se associadas três etapas: a primeira que se refere à descontextualização da informação através de critérios normativos e culturais; a segunda etapa que se refere à formação de um núcleo figurativo, a formação de uma estrutura que reproduz de maneira figurativa uma estrutura conceitual; e por fim a última etapa, ou naturalização como é conhecida, que se associa à transformação destas imagens em elementos da realidade (Spink, 1993).

No que se refere às restantes funções, a função afetiva de proteção de identidades remete-nos à dinâmica da interação social e, mais especificamente, à elaboração de estratégias ou individuais para a manutenção das identidades ameaçadas. Dentro desta função temos o estudo realizado por Jodelet em 1989 sobre as representações da loucura numa comunidade rural (Spink, 1993).

Por fim, a função social exige uma análise mais microscópica das trocas sociais, tais como efetuadas na Psicologia Discursiva ou na Etnometodologia, de tal forma que seja evidenciado o processo de negociação constitutivo das relações sociais (Spink, 1993).

### **Dimensões das representações sociais**

Ao analisar as dimensões latentes sobre as quais se constrói a representação, Moscovici (1976) propõe três dimensões que dizem respeito à formação do conteúdo da representação e que remetem para o quadro social em que se insere o indivíduo. As três dimensões analisadas pelo autor são: a atitude, a informação e o campo da representação.

No que se refere à atitude, esta expressa uma resposta organizada e latente. De acordo com Silva (1978, p. 21) a atitude é “uma orientação geral face ao objeto de representação. Ela encontra-se como uma pré-conceituação que é produtos de relações, mudanças e organizações da experiência do sujeito como objeto”. Ou seja, a atitude encontra-se ligada à história do indivíduo ou do grupo.

Na dimensão informação, esta remete-se à quantidade e qualidade do conhecimento possuído a respeito do objeto social. Estes dois elementos do conteúdo estruturam-se na última dimensão apresentada pelo autor: o campo da representação.

Como apresenta Silva (1978, p.22) o campo da representação “seria uma unidade hierarquizada dos elementos que denota a organização desse conteúdo e o caráter vasto desse conteúdo, suas propriedades qualitativas e imageantes”.

Para Wagner (1995), no campo da pesquisa das representações sociais podem ser observados dois usos distintos da avaliação das mesmas, que dependem do valor explicativo e do procedimento de avaliação do pesquisador. Nesse sentido, é possível encontrar dois níveis, o nível individual, em que a representação será resultante de uma representação prototípica individualmente distribuída em elementos comuns. A esses elementos prototípicos da representação denominamos frequentemente de núcleo central. No que concerne ao nível coletivo, as representações de um único e mesmo objeto social estão presentes em vários estados de elaboração em diferentes subgrupos e incluem aspectos diferenciados do objeto em si e que variam na relevância que têm para o subgrupo em questão.

## **Representações Sociais: teoria e pesquisa do núcleo central**

A teoria do núcleo central, proposta em 1976 por Jean-Claude Abric assenta na premissa de que as representações sociais estão organizadas em torno de um núcleo, interpretado como seu elemento fundante, o qual determina a significação e organização interna de uma dada representação social. Ademais, esta abordagem propicia elementos úteis para a compreensão e explicação dos processos de aquisição e transformação das representações sociais (Pullin & Pryjma, 2011).

A noção de núcleo central de uma representação social foi proposta segundo Abric, sob a inspiração de proposições anteriores de F. Heider e de S. Asch, quanto à organização centralizada dos fenómenos de atribuição e da formação de impressões.

O problema fundamental que a teoria do núcleo central pretende resolver coloca-se nos seguintes termos: as representações sociais apresentam duas características amplamente constatadas, mas aparentemente contraditórias, cuja evocação é sempre desconcertante para os estudiosos do campo, que não podem fazer outra coisa senão admiti-las. Segundo Abric (1994) “as representações sociais são ao mesmo tempo estáveis e móveis, rígidas e flexíveis” (p.77, cit. por Sá, 1996); e “as representações são consensuais, mas também marcadas por fortes diferenças inter-individuais” (p.78, cit. por. Sá, 1996).

Abric (1994) propôs que a representação social, conquanto constituía uma entidade unitária, é regida por um sistema interno duplo, em que cada parte tem um papel específico, mas complementar ao da outra.

Nesse sentido, haveria em primeiro lugar, um sistema central que seria constituído pelo núcleo central da representação, ao qual seriam atribuídas algumas características tais como: a) marcado pela memória coletiva, onde é possível verificar os valores do grupo; b) constitui a base comum, consensual e coletivamente partilhada acerca das representações; c) estabilidade, coerência, resistência à mudança, assegurando assim a continuidade e permanência da representação; d) relativamente pouco sensível ao contexto social e material. Podemos então concluir que o sistema central tem como função gerar o significado básico da representação e determinar a organização global de todos os elementos.

Em segundo lugar, existiria um sistema periférico que seria constituído pelos demais elementos da representação, que, permitindo a “interface entre a realidade concreta e o sistema central” (Abric, 1994b, p. 79, cit. por Sá, 1996), atualizaria e contextualizaria as determinações normativas e consensuais deste último, daí resultando

a mobilidade, a flexibilidade e a expressão individualizada das representações sociais. Tal como no sistema central, o sistema periférico também apresenta algumas características: a) permite a integração das experiências e histórias individuais; b) suporta a heterogeneidade do grupo e as contradições; c) é evolutivo e sensível ao contexto imediato. Em suma, as funções do sistema periférico constituem em termos atuais e quotidianos, a adaptação à realidade concreta e na diferenciação do conteúdo da representação e, em termos históricos, a proteção do sistema central.

De acordo com Abric (2002), os núcleos realizam duas funções fundamentais e distintas entre si. Ao Núcleo Central estão associadas duas funções: a função geradora ou generadora e a função organizadora.

Por função geradora, o autor considera que esta se refere ao elemento através do qual se cria, ou se transforma, o significado dos outros elementos constitutivos da representação. É através dele que os outros elementos ganham um sentido, um valor. Já a função organizadora diz-nos que é o núcleo central que determina a natureza dos elos, unindo entre si os elementos da representação. De acordo com Abric (2002) o núcleo é o elemento unificador e estabilizador da representação.

No que concerne aos esquemas periféricos, estes também cumprem funções, contudo distintas do núcleo central. São elas: a função de concretização, a função de regulação e a função de defesa.

Por função de concretização o autor expõe como sendo uma interface entre o núcleo central e a situação concreta na qual a representação é elaborada ou colocada em funcionamento. Esta função permite a formulação da representação em termos concretos, imediatamente compreensíveis e transmissíveis (Abric, 2002). A função de regulação diz-nos que os elementos periféricos têm um papel essencial na adaptação da representação às evoluções do contexto. Então, as informações novas ou as transformações do meio ambiente podem ser integradas na periferia da representação (Abric, 2002).

Por fim, o autor menciona a função de defesa que nos diz que o núcleo central de uma representação resiste à mudança, posto que a sua transformação provocaria uma alteração completa. Então, o sistema periférico funciona como o sistema de defesa da representação (Abric, 2002).

## **A representação social do trabalho e suas possíveis implicações teóricas e práticas no contexto organizacional**

Na extensão do nosso conhecimento e da pesquisa de literatura realizada, a representação social do trabalho, em Portugal, nunca foi medida. Admitimos a existência de estudos prévios, contudo não nos foi possível assinalar a sua existência nas bases de dados consultadas.

Ao medir a representação social do trabalho espera-se que a mesma traduza os sistemas de crenças enraizados no contexto histórico e cultural e que são fortemente influenciados por mitos, valores e crenças pré-existentes e são partilhadas pela memória social dos indivíduos (Pivetti, 2005 cit. in Faria, 2019). De acordo com a perspectiva de Jodelet (1989) é expectável que esta representação condicione, por exemplo, a relação que o colaborador estabelece com a sua organização, nomeadamente ao nível das atitudes que desenvolve em relação ao trabalho ou à própria organização.

Ao considerarmos a teoria do núcleo central de Abric (2000), as crenças existentes no núcleo central permitem a construção do significado em torno dos elementos constituintes da representação. Apesar de reconhecermos o carácter social, que será transversal a todos os indivíduos, de um dado grupo social, que partilham essa mesma construção, o sistema periférico irá permitir a absorção das experiências individuais que serão organizadas em torno das ideias geradoras da representação social. Poderemos então argumentar que a representação social do trabalho é socialmente elaborada e transmitida (Moscovici, 1963) porém irá permitir a cada indivíduo apropriar-se da mesma de acordo com a sua experiência pessoal.

No sentido de estudar o impacto empírico da relação entre o sistema de valores representado socialmente em relação ao trabalho com variáveis do ajustamento do indivíduo à organização, consideramos que seria pertinente compreender como esta é capaz de contribuir para a explicação da relação que o colaborador estabelece com a sua organização, isto é, o *commitment*. Se considerarmos o *commitment* com a organização, como uma ligação que pode apresentar diferentes níveis ou formas, que implicam a percepção da congruência do sistema de valores e das crenças do sujeito e dos objetivos e valores da instituição, poderemos considerar que este conceito vai além de atitude positiva face ao trabalho, podendo ser influenciada pela representação social do trabalho detida pelo interlocutor.

Em seguida, iremos apresentar mais aprofundadamente o conceito de *commitment* organizacional.

### ***Commitment*: Definição do conceito**

O conceito de *commitment* organizacional tem assumido um papel de relevo na explicação dos diversos tipos de relações laborais existentes em contextos de trabalho (Nascimento, Lopes, & Salgueiro, 2008). Contudo, apesar da sua extensa utilização, há um reduzido consenso na definição do construto.

Para Hall, Scheider e Nygren (1970), o *commitment* organizacional é definido como um processo, através do qual os objetivos da organização e do indivíduo se tornam cada vez mais congruentes. Quer isto dizer que, o *commitment* organizacional está presente de acordo com os autores quando os objetivos e crenças individuais do sujeito vão ao encontro com as da organização onde se encontra.

Porter, Steers, Mowday e Boulian (1974) definem o *commitment* organizacional como uma força relativa de identificação de um indivíduo com uma organização e pode ser definido como: (a) uma forte crença e aceitação dos objetivos e valores da organização; (b) uma boa vontade para exercer um esforço considerável em favor da organização e (c) um forte desejo de permanecer na organização.

Wiener (1982), descreve o *commitment* como um processo normativo que explica o comportamento de trabalho e que leva o indivíduo a agir de uma forma que atenda os objetivos e interesses organizacionais.

Contudo, apesar das diferentes formulações existentes em torno do conceito, o modelo que parece reunir maior consenso e evidência teórica é o de Allen e Mayer.

Na perspetiva de Allen e Meyer (2000), o *commitment* é visto como um laço psicológico que caracteriza a ligação do indivíduo à organização e que reduz a probabilidade de ele a abandonar.

Apesar das diferentes definições encontradas para o mesmo conceito, de uma forma geral o *commitment* organizacional é a visão de um estado ou uma ligação psicológica que une, identifica ou caracteriza a relação de um indivíduo com a organização onde trabalha (Passos, Madureira, & Esteves, 2013).

Independentemente do facto da definição de *commitment* se encontrar bem definida na literatura, muitas das vezes este conceito é confundido com os conceitos de *workaholic* e *worklovers*.

O primeiro autor a abordar o fenômeno *workaholic* foi o psicólogo americano Wayne Oates, em 1968, no qual definiu o conceito como um vício, compulsão ou a necessidade incontrolável para trabalhar.

Dando continuidade ao trabalho iniciado por Oates, alguns outros autores abordaram o tema. Killinger (1991) descreve um *workaholic* como um indivíduo que, na tentativa de ser aceito, respeitado e aprovado pelo outro, faz do trabalho um meio de alcançar aprovação e sucesso.

Clark, Michel, Zhadnova, Pui e Baltes; Scott, Moore e Miceli (1997) definem um *workaholic* como aquele apresenta uma compulsão interna pelo trabalho, onde estes mesmos indivíduos pensam constantemente sobre o trabalho e investem no trabalho ao ponto dos seus papéis sociais serem excluídos.

Podemos então definir um *workaholic* como uma pessoa viciada em trabalho, e que se não for tratado leva a consequências ao nível da saúde física, emocional e mental do sujeito. Algumas dessas consequências são visíveis ao nível da sua irritabilidade e no afastamento da família e dos amigos, tornando-se uma pessoa insolada e com um único objetivo na vida concluir a atividade dita pelo chefe (Soares, 2018).

Ainda existem poucos estudos sobre o tema *Worklover*. O seu conceito ainda não se apresenta bem definido na literatura, levando a que muitos autores acreditem que um *worklover* possa ser encarado como um modo menos agressivo do que as pessoas consideram ser um *workaholic*.

O primeiro autor a abordar o conceito de *worklover* foi o psicólogo social Wanderley Codo, em 2004, como forma de clarificar conceitos e não acrescentar um viés positivo no comportamento *workaholic*. Nesse sentido, Codo (2005) define um *worklover* como uma pessoa que despense muito tempo focado no trabalho e que vê o mesmo como uma fonte de prazer e satisfação.

Ramos (2004) define como uma característica de uma “pessoa que ama o trabalho; que apesar de dedicar tempo demais ao trabalho possui uma relação altamente prazerosa com o mesmo”.

Em 2010, Stefaniczen, Stefano, e Machado definem um *worklover* como uma pessoa que trabalha muitas horas por dia, e mesmo assim acaba encontrando um equilíbrio entre o trabalho e a sua vida pessoal.

Posto isto, é possível denotar que existem diferenças entre os conceitos. Um *worklover* é um trabalhador que se encontra realizado nas suas funções, que vê o trabalho como uma fonte de satisfação e que consegue se afastar do mesmo. Nesse sentido, é uma

pessoa determinada por escolhas pessoais e por pressões internas (Valério, Oliveira, & Siqueira, 2016).

O *workaholic* é por sua vez o inverso de um *worklover*. É o tipo de profissional que apresenta um trabalho compulsivo e de dependência, não se conseguindo desconectar mesmo quando termina a hora de expediente. É o trabalhador que sempre encontra uma maneira de se conectar com o trabalho, deixando de lado a sua vida pessoal. Assim sendo, um *workaholic* é determinado por fatores ligados à insegurança e por pressões externas (Valério, Oliveira, & Siqueira, 2016).

Por fim, o *commitment* é a ligação psicológica entre o indivíduo e a organização que é encarada com uma força estabilizadora ou facilitadora que dá direção ao comportamento do trabalhador (Meyer & Herscovitch, 2001, cit. in Nascimento, Lopes, & Salgueiro, 2008) e que lhe confere um sentido de presença social ou organizacional (Weick, 1995, cit. in Nascimento, Lopes, & Salgueiro, 2008).

### **Fatores que influenciam o *commitment* organizacional**

Apesar dos autores que estudam o *commitment* apontarem que é expectável que este esteja relacionado com a manutenção do colaborador, ou seja, negativamente correlacionado com a intenção de este sair, o mesmo não é tão óbvio e expectável no que concerne a outros requisitos como a assiduidade, o desempenho dos deveres e o desempenho de tarefas para além do “suposto” (Andrade, 2011).

O argumento que suporta a afirmação reside nas diferenças do estado psicológico que caracteriza as três formas de *commitment* e no facto de estas diferenças poderem gerar diferentes efeitos nos indivíduos, nas organizações e na sociedade.

As variáveis impulsionadoras do *commitment* organizacional mais importantes englobam fatores de cariz micro organizacional, isto é, fatores relativos ao colaborador, ao planeamento e manipulação de atividades e à qualidade da liderança exercida (Borges, Andrade & Pilati, 2001).

Contudo, existem outras variáveis que também influenciam e explicam o *commitment* nos trabalhadores. Entre as características pessoais dos trabalhadores a maior correlação positiva encontra-se associada à perceção do indivíduo e à sua competência pessoal. Quanto às características do trabalho, observam-se correlações positivas

significativas entre o *commitment* e o caráter não rotineiro e a finalidade do trabalho (Mathieu & Zajac, 1990, cit. in Santos, 2015).

Outras características inerentes aos recursos laborais parecem apresentar fortes correlações com o *commitment* organizacional, nomeadamente com a componente afetiva, é o caso do apoio organizacional, tipo de liderança transformacional, ambiguidade e conflitos de papéis, justiça processual, alternativas e investimentos (Meyer & Allen, 1991, cit. in Santos, 2015).

### **Consequências do *Commitment***

Elevados níveis de *commitment* do trabalhador encontram-se associados a consequências positivas para o empregador, como baixos níveis de absentismo, atrasos, menor turnover entre os empregados e elevados níveis de desempenho individual. Contudo, os diferentes tipos de *commitment* apresentam diferentes tipo de consequências para a organização (Allen & Meyer, 1990).

As experiências de trabalho dos empregados, cujo *commitment* é instrumental, parece ser muito diferente daqueles empregados cujo *commitment* é afetivo. O *commitment* instrumental está associado a um menor apoio organizacional, menor concordância com as políticas organizacionais, percepção de poucos valores positivos a caracterizar a organização e poucas ligações à organização (Randall & O’Driscoll, 1997). A relação mais consistente foi a encontrada entre o *commitment* organizacional afetivo e os vários índices de *commitment* (Allen & Meyer, 1996).

### **Como avaliar o *commitment*: Modelo Tridimensional de Allen e Meyer (1991)**

Apesar de inicialmente o construto ter adquirido uma visão unidirecional (Mowday et al., 1982), vários estudos posteriores vieram mostrar a sua multidimensionalidade. Foi tendo essa perspetiva de multidimensionalidade que Allen e Meyer (1991) propõem o “Modelo das três componentes do *commitment* organizacional, segundo o qual o construto assume, simultaneamente, uma componente afetiva, de continuidade (ou instrumental) e normativa.

De acordo com os autores, no *commitment* afetivo, a relação é de pertença, ou seja, o colaborador fica na empresa porque quer, porque se sente ligado à mesma e age em concordância com as políticas existentes. O normativo resulta da sensação de

obrigação de ficar na empresa, sensação que resulta da socialização do colaborador, criando neste um sentido de lealdade e reciprocidade para com a organização. Por último, o *commitment* de continuidade (ou instrumental) resulta da percepção do custo associado ao abandono da empresa, sendo desenvolvido quando os colaboradores começam a perceber que acumularam investimentos que vão perder se deixarem a empresa (nível financeiro, estatuto social, entre outros).

O modelo pressupõe que as três componentes do *commitment* organizacional sejam independentes entre si (Meyer & Allen, 2002); no entanto, diversos estudos têm proposto e evidenciado relações entre elas.

Verificou-se que o *commitment* afetivo e, em menor dimensão o *commitment* normativo, está positivamente relacionado com a performance no trabalho e com a cidadania organizacional. No entanto, do *commitment* de continuidade é esperada uma não relação ou uma relação negativa com estas variáveis (Meyer & Allen, 1991).

Tratando-se o *commitment* de um elemento que estuda o laço entre o colaborador e a organização, depreende-se que, quanto maior for este laço, menos probabilidade existe de o colaborador abandonar voluntariamente a organização, facto que veio ser comprovado pelo estudo de Tang et al. (2000).

Contudo, nem sempre um colaborador experiêcia um forte laço com a organização levando a que este vivencie consequências menos positivas, não só no que diz respeito ao trabalho que desempenha e ao ambiente em que o desempenha, como também ao nível da sua saúde mental.

Nessa perspetiva, o *commitment* deve ser um dos construtos a ser considerado quando procuramos uma resposta para os níveis de *burnout* que os colaboradores apresentam, uma vez que os incontroláveis níveis de *stress* e/ou erros administrativos podem levar a que estes problemas psicológicos surjam nos colaboradores (Enginyurt, Cankaya, Aksay, Tunc, Koc, Bas, Ozer, 2016).

### ***Burnout: Definição do conceito***

No sentido de compreender em que medida o *commitment* é realmente uma influência para o desenvolvimento do *burnout* nos colaboradores, é necessário antes de mais entender o que é a síndrome de *burnout*.

*Burnout* é uma resposta ao *stress* laboral crónico e que se trata de uma experiência subjetiva de carácter negativo que é composta por cogações, emoções e atitudes

negativas no ambiente de trabalho (Gil-Monte, 2005). Possui características que podem predispor os trabalhadores a um nível de sofrimento que vai para além do *stress*, como: sobrecarga de trabalho, desgaste físico e emocional (Lima, Arimatés de Oliveira, Santiago da Silva, & Emérito, 2009).

A síndrome de *burnout* foi descrita pela primeira vez na década de 70 por Freudenberg e é caracterizada por três dimensões independentes que podem aparecer associadas: a exaustão elevada, caracterizada pela perda de capacidade e/ou de recursos emocionais para lidar com os outros; a elevada despersonalização, que diz respeito ao desenvolvimento de atitudes de indiferença e cinismo em relação aos outros; e a baixa realização profissional que representa um estado de insatisfação do qual resultam sentimentos de incompetência e baixa autoestima.

### **Processo de desenvolvimento do *burnout***

Ao analisar a definição que autores propõe para o *burnout* é possível compreender que o fenómeno é entendido como um conjunto de variáveis *stressoras*, mas que, contudo, não permitem compreender o seu processo de desenvolvimento. Nesse seguimento, Taris, Le Blanc, Schaufeli e Schreurs (2005) declaram que a síndrome de *burnout* pode ser compreendida como um processo, contudo, os autores salientam que a estrutura associada a esse processo de desenvolvimento ainda é amplamente desconhecida.

As conclusões apresentadas no estudo de Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) vão de acordo com as expostas na revisão da literatura de Jardim, Silva Filho e Ramos (2004), quando postulam que a síndrome de *burnout* desenvolve-se em função do desequilíbrio entre os valores individuais almejados pelo trabalhador e a realidade organizacional.

Concluimos, portanto, que as pessoas que desenvolvem a síndrome são pessoas envolvidas tanto com o seu futuro profissional como com um conjunto de valores que desejam por em prática, e que devido à falha de implementação, gera consequentemente desilusão e perda de comprometimento, dando lugar à sintomatologia do *burnout*.

### **Causas de *burnout***

De acordo com Maslach e Jackson (1981) a exposição a um trabalho contínuo com pessoas que se encontram em sofrimento psicológico, social e/ou físico, pode causar *stress* crónico e ser emocionalmente desgastante para o indivíduo, contribuindo para o risco de *burnout*.

Jackson e Schuler (1983) identificam o papel de algumas condições organizacionais: 1) a falta de recompensas; 2) as políticas excessivas e procedimentos ultrapassados, rotinas de trabalho e a supervisão “excessivamente” próxima; 3) a inexistência de expectativas claras e de responsabilidades de trabalho em conjunto com o conflito que impedem o trabalhador de ser produtivo e; 4) a inexistência de grupos de apoio ou grupos de trabalho coesos, que impedem que o funcionário adquira as informações necessárias para lidar com as anteriores três condições. Estas condições organizacionais podem interagir, ainda, com várias características pessoais e aumentar a probabilidade de o trabalhador experimentar *burnout*.

Em 1991, Farber parte do pressuposto que as causas responsáveis pelo surgimento de *burnout* são uma combinação de fatores individuais, organizacionais e sociais, sendo que esta interação produziria uma percepção de baixa valorização profissional, tendo como resultado o surgimento do *burnout* no sujeito.

Para Gil-Monte e Peiró (1997, cit. por Correia, 2012) as variáveis que desencadeiam o fenómeno categorizam-se em três grupos: 1) ambiente físico do trabalho e do conteúdo; 2) disfunções do papel, relações interpessoais e desenvolvimento da carreira e; 3) o *stress* relacionado com as novas tecnologias e outros aspetos organizacionais, que incluem a estrutura e o clima organizacional.

### **Consequências e manifestação do *burnout***

Segundo Zamora, Castejón e Ibáñez (2004) os problemas resultantes do *burnout* podem ser de três ordens: ordem interpessoal (problemas familiares e sociais); pessoal (perturbações psicossomáticas, os problemas psicológicos, tais como, hostilidade, ansiedade e depressão) e comportamental (absentismo, atrasos e diminuição na qualidade do trabalho). Assim, e de acordo com os autores as manifestações do *burnout* são visíveis a dois níveis: o individual e o organizacional.

Benevides-Pereira (2013) refere que são vários os sintomas que se encontram associados à síndrome do *burnout*. De acordo com a autora os sintomas podem ser divididos em 4 categorias: os sintomas físicos como a fadiga constante, os distúrbios do sono e as cefaleias; os sintomas comportamentais, tais como a irritabilidade perda de iniciativa, aumento do consumo de substâncias e no pior dos casos o suicídio. Dentro da categoria dos sintomas podemos também encontrar os sintomas psíquicos e os defensivos. Na categoria dos sintomas psíquicos podemos encontrar sintomas como falta de

concentração, impaciência, baixa autoestima e labilidade emocional. Nos sintomas defensivos temos a abstinência, a perda de interesse pelo trabalho, a tendência para o isolamento e a ironia.

Gil-Monte (2003) resume as manifestações do *burnout* em quatro grandes categorias:

1. Os sintomas emocionais: uso de mecanismos de distanciamento emocional, sentimentos de solidão, de alienação, ansiedade e de impotência ou onnipotência.

2. Os sintomas atitudinais: desenvolvimento de atitudes negativas, cinismo, apatia e hostilidade.

3. Os sintomas comportamentais: agressividade, isolamento, mudanças bruscas de humor, irritabilidade.

4. Os sintomas psicossomáticos: alterações cardiovasculares (palpitações, hipertensão, etc.), problemas respiratórios (crises de asma, falta de ar, etc.), problemas imunológicos (aumento da frequência de infecções, alergias, etc.), problemas sexuais (diminuição da libido), digestivos (úlceras, náuseas, diarreias, etc.), musculares (dores de costas, fadiga, etc.) e alterações no sistema nervoso (enxaquecas, insônia, etc.). Independentemente da conceptualização de *burnout* é unânime que ele emerge na fase final de um processo longo resultante da exposição do indivíduo a tensões laborais (Benevides-Pereira e Moreno-Jimenez, 2003).

### **A relação entre *Commitment* e *Burnout***

A relação entre *commitment* e *burnout* tem sido amplamente descrita na literatura.

Um dos primeiros estudos, de Leiter e Maslach (1988), procurou compreender a relação entre *commitment* organizacional e *burnout*, relativamente aos relacionamentos interpessoais em enfermeiras. Os resultados mostraram que um *burnout* elevado estava relacionado com um *commitment* baixo. Para os autores, *commitment* era entendido apenas como uma identificação e envolvimento com a organização, sendo por isso passível de ser afetado pelo *burnout*.

Posteriormente, King e Sethi, em 1997 mostram a existência de correlação negativa entre o *commitment* afetivo a moderar a relação entre os elementos *stressores* e o *burnout*. Com efeito, os colaboradores estudados, com um maior nível de *commitment* estariam mais protegidos do efeito dos *stressores* organizacionais, apresentando por isso níveis inferiores de *burnout*. Contudo, apesar da popularidade deste estudo para justificar

a relação entre os dois conceitos, Griffin et al. (2010) mostravam que a satisfação com o trabalho, o sentido de realização pessoal, apresentavam uma relação negativa com o *burnout*, mas que esta relação era nula para qualquer dimensão do *commitment*.

Numa meta-análise conduzida por Alarcon (2011), entre múltiplas variáveis correlacionadas com o *burnout*, o autor observou a existência de uma relação negativa de todas as dimensões da variável com o *commitment*.

Enginyurt *et al.* (2016) estudaram a relação entre o *commitment* organizacional e a síndrome de *burnout* e demonstraram que as sub-dimensões do *commitment* são importantes indicadores para o início do desenvolvimento da síndrome de *burnout* nos colaboradores e demonstram que à medida que o *commitment* do colaborador aumenta, conseqüentemente a exaustão emocional e a realização pessoal aumenta.

Com este estudo se observa que a literatura tem sido mais favorável a mostrar uma relação entre *commitment* e *burnout*, do que refutá-la. E ainda que enquanto atitude face ao trabalho, a sua diminuição seja percebida como resultado do *burnout*, outros estudos percebem como mais do que uma atitude positiva face ao trabalho ou uma ligação positiva, sendo uma função das condições organizacionais, das dimensões personalísticas do indivíduo e até da cultura dos indivíduos.

### **Antecedentes do *commitment***

Gelade, Dobson e Gilbert (2006) observaram, por exemplo, que o *commitment* afetivo varia significativamente por países e está fortemente associado a dimensões de personalidade (positivamente ligado à extroversão, negativamente relacionado com o neuroticismo) e negativamente com o cinismo societal. Erdheim, Wang e Zickar (2006) verificaram uma correlação positiva entre a extroversão e a dimensão afetiva e normativa, e negativa com a dimensão de continuidade. Esta mostrou estar positivamente relacionada com o neuroticismo e a conscienciosidade e ainda negativamente correlacionada com a amabilidade e a abertura à experiência.

No domínio cultural, Kirkman e Shapiro (2001) verificam que as dimensões culturais de Hofstede – coletivismo, distância ao poder, orientação e repressão – apresentavam relações explicativas totais ou parciais sobre o *commitment* organizacional. Posteriormente, Glazer, Daniel e Short (2001) corroboraram a influência dos valores culturais nas dimensões do *commitment* organizacional, com variações observadas entre

países, sugerindo um efeito da cultura nacional no mesmo. Williamson, Burnett e Bartol (2009) propõem um modelo em que o valor referente ao coletivismo-individualismo, interage com os atributos do trabalho, para influenciar o *commitment* organizacional. Os resultados sugerem que os valores culturais dos colaboradores interagem com outras variáveis organizacionais para determinar a sua ligação à organização.

## **Investigação Empírica**

### **Problema**

A Representação Social do Trabalho deverá, de acordo com as perspectivas teóricas sobre as representações sociais (Abric, 1994; Jodelet, 1989; Moscovici, 1963), mostrar um sistema de crenças e valores normativos em relação ao conceito do trabalho, que poderão ser guias para o comportamento da relação que se estabelece entre os colaboradores e uma dada organização. Será expectável que esse sistema organizado e relativamente estável do conceito de trabalho apresente implicações na forma como os colaboradores se ligam à sua organização. Apesar de ser um construto social, a apropriação individual do conceito, amortecido no sistema periférico (Abric, 2000), permitirá sustentar a hipótese de diferenças individuais nessa ligação.

Uma das principais variáveis do ajustamento entre indivíduo/organização é o *commitment*. Apesar de múltiplas formulações, a teoria de Allen e Meyer (2000) tem reunido relativo consenso, ao definir três tipos de ligações à organização, que passam por uma componente afetiva, uma componente normativa e uma componente instrumental, também designada de continuidade.

A relação que se estabelece com a organização, em virtude de vários aspetos, tais como as características do trabalho, relação entre objetivos individuais e da organização, exigências organizacionais, recursos pessoais, entre outros, condiciona *outcomes* a nível da saúde mental dos indivíduos.

Tem sido documentada a relação entre o *commitment* e o *burnout*, mostrando uma relação ou correlação entre conceitos, cuja relação de efeito depende da forma como o *commitment* é percebido.

A compreensão de que este pode ser um produto de dimensões pessoais e sociais, como os valores culturais dos indivíduos, em relação com as características do trabalho,

parece ser pertinente estudar o impacto da representação social do trabalho no *commitment* organizacional; dada a sua estreita relação com o *burnout* propomo-nos verificar a relação unidirecional entre o *commitment* e o *burnout*.

De forma a dar resposta à questão principal do presente estudo, foram desenvolvidos dois estudos.

Um primeiro estudo tem como objetivo a medição da representação social do trabalho, tendo como base a teoria do núcleo central de Abric (1994). Este primeiro estudo, de cariz qualitativo, descritivo pretende descrever a estrutura da representação social do trabalho com recurso à análise prototípica de Vèrges.

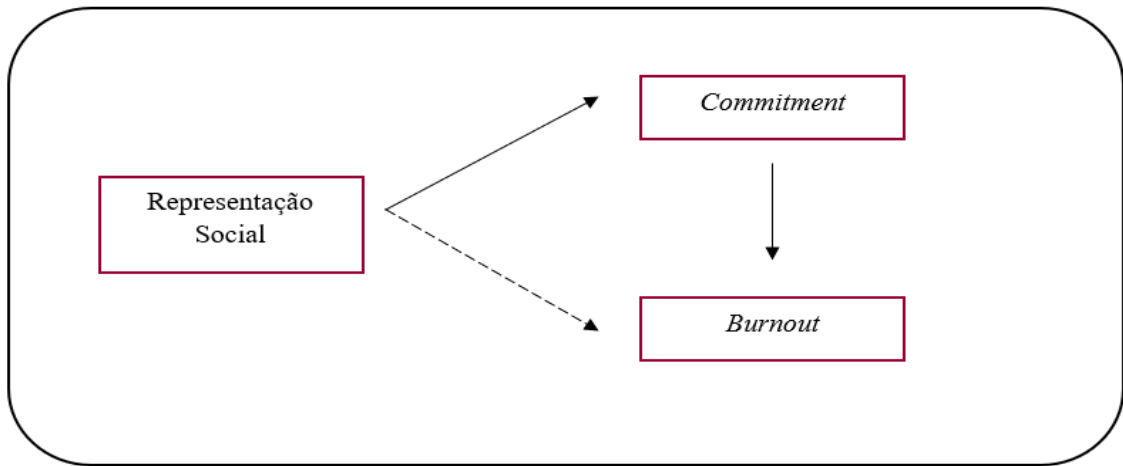
O segundo estudo pretende verificar em que medida a representação social do trabalho poderá ser um preditor do *commitment* e do *burnout* de indivíduos integrados no mundo profissional como colaboradores ativos e a relação que estes dois conceitos apresentam entre si. Desenhou-se um estudo transversal, de cariz correlacional, de verificação de hipóteses.

Consideramos serem as nossas hipóteses de estudo, conforme o modelo representado na figura 1, que:

- (1) A representação social do trabalho influencia o *commitment* organizacional.
- (2) Quanto maior o nível de *commitment* organizacional, maior o nível de *burnout*.

Esta última hipótese poderia ser diferenciada face ao tipo de *commitment* e *burnout*. Porém, observando o comportamento da relação entre as duas variáveis, presente na literatura, optámos por não construir hipóteses pelas dimensões. A capacidade explicativa de cada dimensão será avaliada através dos coeficientes das regressões lineares estatísticas.

Colocamos ainda a hipótese de a representação poder influenciar de forma direta o *burnout*, dado que poderá estar na origem de possíveis vulnerabilidades ao *stress* e *burnout*, originados pelas perspetivas culturais a que estamos sujeitos.



*Figura 1: Esquema do Modelo Teórico da Investigação*

A figura 1 pretende representar de forma esquematizada e simplificada as hipóteses em estudo.

## **Estudo 1**

### **A Representação Social do Trabalho**

Descrever uma representação social é de acordo com Wachelke e Wolter (2011) conhecer-lhe o núcleo central. A metodologia adequada para realizar este tipo de medição parte de uma técnica de análise prototípica, ou análise de evocações, em que o objetivo é pedir aos participantes que escrevam até cinco palavras que um dado conceito lhes sugere, respeitando a ordem pela qual elas foram evocadas por si. Vèrges (1992) desenvolveu uma técnica simples, baseada na frequência de evocação das palavras e na ordem média em que são evocadas, para determinar o grau de importância que assumem no duplo sistema: núcleo central e sistema periférico. De acordo com Wachelke e Wolter (2011) esta técnica é a mais indicada para a compreensão dos temas sociais e operacionalizar intervenções. Apesar da sua popularidade ser maior na área da saúde, parece-nos que a sua utilidade poderá ser provada para a área organizacional.

O seguinte estudo suporta a sua metodologia na análise prototípica ou análise de evocações livres.

### **Metodologia**

#### **Amostra**

Os participantes do estudo são 129 trabalhadores de todo o país e que aceitaram participar voluntariamente neste estudo. A técnica de amostragem foi não probabilística, de conveniência.

A maioria dos participantes do estudo são do sexo feminino (72.1%). No que respeita à naturalidade dos participantes 40.3% são do Algarve, 22.5% são do Minho, seguido de 12.4% da Estremadura e 10.1% do Alentejo.

Relativamente às habilitações literárias verifica-se que 34.9% tem o ensino secundário (10º ao 12º ano), 26.4% dos sujeitos tem uma licenciatura. Com o 3º ciclo (7º e 9º ano) surgem 14.7% dos participantes, 12.4% tem o ensino superior (estudos pós-graduados, mestrado e doutoramento), 6.2% com o 2º ciclo (5º e 6º ano), seguidos do 1º ciclo (1º ao 4º ano) com 5.4% de participantes.

A amostra foi recolhida tendo como sido considerados três fatores de exclusão. O primeiro fator a ser considerado foi a idade dos participantes, sendo apenas aceites idades superiores a 18 anos; o segundo fator de exclusão tido em conta foi o facto do sujeito

nunca ter trabalhado; e por fim a nacionalidade dos participantes, sendo apenas considerados participantes portugueses.

## **Instrumento**

### **Dados Sociodemográficos**

Para a caracterização da amostra foi solicitado aos participantes que respondessem a questões associadas aos seus dados sociodemográficos, como o sexo, a idade, a nacionalidade, a sua profissão e o seu rendimento bruto. A partir destas questões foram também aplicados os critérios de exclusão.

### **Evocações livres sobre o conceito “trabalho”**

Reunidas todas as condições necessárias, foi aplicado um questionário de evocação livre (ver anexo 1), tendo a si associada a seguinte instrução: "escreva as cinco primeiras palavras ou expressões que lhe vem à cabeça ao pensar em 'trabalho'".

Após a recolha e a respetiva análise de acordo com a Teoria do Núcleo Central, foi possível aceder às palavras que a população em estudo considera ser as que melhor caracterizam o trabalho (núcleo central), e as palavras que também se encontram associadas, mas que, contudo, são elementos mais flexíveis e que se encontram associadas às características e experiências individuais (núcleo periférico).

### **Procedimento de recolha de dados**

A recolha dos dados para a realização da análise foi solicitada ao próprio participante, onde o mesmo era informado sobre o estudo e o objetivo do mesmo.

Uma vez que o questionário era realizado *online*, a abordagem aos participantes foi efetuada através de um *email* onde a participação de todos era solicitada. No corpo do *email* era possível encontrar descrito o porquê do estudo, quem o realizava e o objetivo do mesmo.

Nesse sentido, o questionário era constituído por três momentos distintos: o primeiro momento era dado ao participante o consentimento informado e que este teria de ler e consecutivamente concordar para poder transitar para a fase seguinte. No momento dois, o participante respondia ao questionário do estudo e por fim, no terceiro momento eram expostas algumas questões relativas aos dados sociodemográficos do participante.

## **Procedimento de análise de dados**

Para a realização da análise foi utilizada a técnica da análise prototípica proposta por Vèrges (1992). O autor sugere que para além da análise prototípica, deverá ser feita uma análise de coocorrência por categorias, visto que o princípio da análise prototípica se realiza através das palavras brutas.

Nesse sentido, a primeira fase é um processo de lematização, que consiste em reduzir os diferentes vocábulos à sua raiz etimológica (ex. gosto/gostaria - gostar), e reduzir a conjugação de género (ex. má/mau - mau) ou número (ex. vezes/vez – vez; palavras utilizadas de forma meramente ilustrativa, sem relação com o conteúdo do estudo).

A análise prototípica define que as palavras evocadas mais vezes e referidas em primeiro lugar (alta ordem média de evocação) poderão constituir o núcleo central da representação. Por outro lado, as palavras menos evocadas e referidas em último lugar (baixa ordem média de evocação) são as que constituem o sistema periférico.

## **Resultados**

Após introduzidas todas as palavras num documento *Excel* e feita a respetiva análise foi possível observar um total de 583 evocações referente a 221 palavras diferentes.

O critério escolhido para frequência mínima foram palavras evocadas por, pelo menos, 5% da amostra. A aplicação da frequência mínima reduziu o número de palavras diferentes a 19.

A ordem média de evocação, encontrada através da média ponderada de cada palavra pela ordem em que foi evocado, foi de 2.61. Os participantes realizaram em média entre duas e três evocações na tarefa de associação livre.

A frequência intermédia considerada, por observação da mudança da grandeza da frequência absoluta de evocação, permitiu dividir as palavras evocadas por quatro quadrantes (tabela 1).

*Tabela 1: Análise prototípica da representação social do trabalho*

| Ordem Média de Evocações (OME) <= 2.61 |                  |          |      | Ordem Média de Evocações (OME) > 2.61 |          |      |
|--|------------------|----------|------|---------------------------------------|----------|------|
|  | Elemento         | <i>f</i> | OME  | Elemento                              | <i>f</i> | OME  |
| <i>f</i> ≥ 50                          | Ordenado         | 50       | 2.54 |                                       |          |      |
| <i>f</i> < 50                          | Responsabilidade | 32       | 2.25 | Cansaço                               | 16       | 3.34 |
|  | Esforço          | 20       | 1.80 | Equipa                                | 11       | 3.36 |
|  | Empenho          | 19       | 2.11 | Ocupação                              | 9        | 2.78 |
|  | Horários         | 12       | 2.33 | Realização                            | 9        | 3.22 |
|  | Compromisso      | 10       | 2.30 | Remuneração                           | 9        | 3.11 |
|  | Dedicação        | 10       | 2.40 | Alegria                               | 7        | 3.29 |
|  | Sustento         | 10       | 2.30 | Organização                           | 7        | 2.71 |
|  | Rendimento       | 7        | 1.14 | Pontualidade                          | 7        | 3.71 |
|  | Tarefa           | 7        | 2.14 |                                       |          |      |

É possível ver através da análise prototípica que o primeiro quadrante, com uma alta frequência e baixa ordem média de evocação, contém apenas uma palavra, ordenado. Esta palavra poderá constituir o elemento mais central da representação, sendo a palavra que aparece com maior frequência.

As palavras com baixa frequência e com baixa ordem média de evocação poderão ser as que constituem o elemento mais periférico da representação para a população em diversos aspetos.

A amostra da investigação atingiu um total de 129 sujeitos, pelo que o número da amostra não pode ser considerado um critério de avaliação da qualidade desta representação, uma vez que a amostra conseguida é considerada pequena.

### **Discussão**

O objetivo do estudo foi compreender qual era a representação social do trabalho dos colaboradores. A investigação centrou-se na população portuguesa, pelo que os resultados aqui discutidos apenas dizem respeito à realidade vivida em Portugal.

Moscovici (1978) afirma que a representação social deve ser encarada “tanto na medida em que ela possui uma estrutura psicológica autónoma como na medida em que é própria da nossa sociedade e da nossa cultura”. O autor vai mais adiante e afirma que, as relações sociais que estabelecemos no quotidiano são frutos de representações que são

facilmente apreendidas. Portanto, estas possuem uma dupla dimensão, sujeito e sociedade e situam-se no limiar de uma série de conceitos sociológicos e psicológicos.

Seguindo a mesma linha de raciocínio de Moscovici, Abric (1994), afirma que “a representação é, constituída por um conjunto de informações, de crenças, de opiniões e de atitudes sobre um dado objeto”, sendo que os comportamentos dos sujeitos ou dos grupos não são determinados pelas características objetivas da situação, mas pela representação dessa situação.

De forma a compreender a representação social do trabalho é então necessário compreender as suas dimensões. Para Wagner (1995), no campo da pesquisa das representações sociais podem ser observados dois usos distintos da avaliação das mesmas. O nível individual, em que a representação será resultante de uma representação prototípica, frequentemente denominada de núcleo central, individualmente distribuída em elementos comuns. E no nível coletivo, as representações de um único e mesmo objeto social estão presentes em vários estados de elaboração em diferentes subgrupos e incluem aspetos diferenciados do objeto em si e que variam na relevância que têm para o subgrupo em questão.

Nesse sentido, podemos depreender que os núcleos associados à representação social apresentam funções diferentes e fundamentais entre si. Ao núcleo central temos associada a função geradora e organizadora que nos permite ganhar um sentido e um valor e, este é consequentemente os elos que unem os elementos da representação. No estudo é possível verificar quando a palavra trabalho é mencionada à população, esta automaticamente associa ao conceito de ordenado. Quer isto dizer que, para além da palavra apresentar o maior número de evocações entre os participantes, esta é vista como um elemento unificador e estabilizador da representação dos sujeitos em estudo.

No que se refere ao sistema periférico, este tem a si associado as funções de concretização, regulação e defesa e que são responsáveis pela formulação da representação em termos concretos e pela adaptação da mesma às evoluções do contexto. No estudo é possível verificar que palavras como rendimento e esforço apresentam uma baixa frequência e uma baixa ordem média de evocações fazendo com que as mesmas façam parte do sistema periférico da representação.

Apesar dos resultados obtidos, a investigação revelou que a representação social do trabalho para além de demonstrar uma estrutura psicológica autónoma dos sujeitos, como forma de pensamento individual, vem demonstrar uma atitude e perspectiva coletiva

junto da comunidade trabalhadora, no sentido em que todas as redes de pensamento e comportamento não sendo aprendidas, apreendidas e transmitidas.

Da análise realizada aos resultados obtidos é possível denotar ainda que, de um total de 583 evocações realizadas pelos participantes, ou seja, 221 palavras e aplicando o critério de 5% na decisão da frequência mínima, a média de palavras evocadas pelos participantes do estudo foi de duas a três.

Como já mencionado e analisado no estudo o conceito de ordenado apresenta uma alta frequência e baixa ordem média de evocação, sendo constituído o elemento mais central da representação. As palavras com baixa frequência e com baixa ordem média de evocação poderão ser as que constituem o elemento mais periférico da representação para a população em diversos aspetos (ex: rendimento), dos quais se pode destacar a relevância que esta tem para o grupo analisado.

Contudo, o estudo revelou algumas limitações no que concerne ao número total de participantes (n=129) uma vez que a amostra atingida é considerada pequena para avaliar a qualidade da representação e a sua respetiva validade interna. Destaca-se também como limitação as discrepâncias encontradas entre sexos, o intervalo da faixa etária (min.=18; máx.=79).

## **Estudo 2**

### **Representação Social do Trabalho, *Commitment* Organizacional e *Burnout***

#### **Metodologia**

##### **Amostra**

No estudo 2 aceitaram participar, voluntariamente, um total de 120 indivíduos. Dos 120 participantes, 29 eram do sexo masculino, sendo os restantes 91 do sexo feminino. A idade mínima encontrada neste estudo foi de 18 anos e a idade máxima de 79, verificando-se que a média das idades é 38 anos.

No que respeita à naturalidade dos participantes 57.6% são do Minho, 14.6% são do Algarve, 4.2% da Estremadura (Ribatejo e Área Grande de Lisboa) e 2.8% do Douro e região do Grande Porto.

Relativamente às habilitações literárias no segundo estudo, estas foram recolhidas em anos. Nesse sentido, verifica-se que 24.3% estudou 12 anos, 10.4% estudou 17 anos, 6.9% estudou 16 anos, 6.3% estudou 6 anos e que 4.2% estudou 10 anos.

Neste estudo foi também possível analisar o que concerne à situação profissional dos sujeitos. Das 120 respostas recolhidas, 9.7% dos participantes é empregado por conta própria, 69.4% é empregado por conta de outrem, 2.1% é desempregado ou encontra-se à procura do primeiro emprego, 0.7% encontra-se a realizar o seu estágio curricular/profissional ou voluntariado e que 1.4% já se encontra na reforma.

##### **Instrumento**

##### **Dados sociodemográficos**

Foi utilizado o mesmo conjunto de questões descrito no estudo 1.

##### **Representação Social do Trabalho**

Os conceitos identificados como pertencentes à representação social do trabalho foram operacionalizados através de uma escala de *Likert* de 7 pontos (1 – discordo totalmente a 7 – concordo totalmente), em que foi pedido aos participantes que avaliassem cada um daqueles atributos em relação à sua importância para a definição do conceito de trabalho.

Dada a forma como a representação social se organiza, os itens foram trabalhados individualmente.

## **Burnout: Copenhagen Burnout Inventory (CBI)**

O *Copenhagen Burnout Inventory* é um novo instrumento de mensuração do *burnout*, e é composto por três escalas de medida, relacionadas com aspetos pessoais “*personal burnout*”, do trabalho “*work-related burnout*” e do paciente “*client-related burnout*”, que pode ser utilizado em diferentes domínios, que neste estudo o domínio escolhido foi relacionado com os colegas. Teve por base um estudo prospetivo de *burnout* em trabalhadores no sector de serviços humanos no *Project on Burnout, Motivation, and Job Satisfaction* (PUMA) (Kristensen, Villadsen, & Christensen, 2005).

Nesse sentido, o *burnout* pessoal avalia o grau de exaustão física, psicológica e da exaustão experienciada pela pessoa. Refere-se aos sintomas gerais de exaustão física ou mental, que nem sempre estão relacionados com uma determinada situação em particular no ambiente de trabalho e aplica-se a todos os trabalhadores.

O *burnout* relacionado com o trabalho analisa o grau de fadiga física e psicológica e a exaustão que é percebida pela pessoa em relação ao seu trabalho. Diz respeito aos sintomas de exaustão que estão relacionados com o trabalho da pessoa e aplica-se a todos os trabalhadores.

Por fim, o *burnout* relacionado com os colegas procura avaliar o grau de fadiga física e psicológica e de exaustão que é percebido pela pessoa como relacionado com o trabalho com os colegas. Refere-se aos sintomas de exaustão relacionada com o trabalho efetuado com os colegas e aplica-se aos trabalhadores dos serviços humanos, como enfermeiros e professores.

Na realização deste estudo foi utilizado a adaptação para a população portuguesa realizada por Silveira da Fonte (2011). Este questionário tem como objetivo medir o grau de exaustão física e mental direcionado para os vários agentes do trabalho: o próprio; chefias; e colegas/utentes/clientes. Neste estudo, foi utilizada a formulação colegas, por não podermos garantir que todos os participantes estariam em contacto com utentes ou clientes; considerou-se mais provável a existência de colegas.

É constituído por dezanove (19) questões que avaliam o *burnout*, segundo três escalas:

- **O burnout pessoal:** avalia o grau de exaustão física, psicológica e da exaustão experienciada pela pessoa. Esta dimensão é constituída por seis questões;

- **O burnout relacionado com o trabalho:** analisa o grau de fadiga física e psicológica e a exaustão que é percebida pela pessoa em relação ao seu trabalho. Esta dimensão é constituída por sete questões;

- **O burnout relacionado com o colega:** avalia o grau de fadiga física e psicológica e de exaustão que é percebido pela pessoa como relacionado com o trabalho com os colegas. Esta dimensão é constituída por seis questões.

A frequência com que cada sentimento ocorre no burnout pessoal é avaliada numa escala com cinco (5) opções que varia entre zero (0) “nunca/quase nunca” e cem (100) “Sempre”. Quanto mais elevada a pontuação na escala, mais elevado o nível de burnout.

O instrumento revela boa consistência interna: o burnout pessoal apresenta um *alfa de Cronbach* de 0.845 para o total da escala e 0.803 como sendo o valor mais baixo para os itens da escala; o burnout relacionado com o trabalho apresenta um *alfa de Cronbach* para o total da escala de 0.866 e de 0.829 para o item com o alfa mais baixo; e por último o burnout relacionado com o utente, o valor mais baixo para o item tem um *alfa de Cronbach* de 0.796 e um *alfa de Cronbach* total de 0.843.

### **Burnout: Maslach Burnout Inventory (MBI)**

A especificidade do CBI em medir dimensões próximas da exaustão física e mental, conduziu-nos a utilizar uma segunda medida para o *burnout*.

O Inventário de *Burnout* de *Maslach* (Maslach & Jackson, 1996) foi adaptado à população portuguesa por Semedo (2009) e Vicente, Oliveira e Maroco (2013). É um inventário com 3 dimensões: exaustão emocional (9 itens); despersonalização (5 itens); e realização pessoal (8 itens). Nos estudos de validação mostrou ter boa fiabilidade interna, com o *alfa* de *Cronbach* a variar entre 0.84 (Exaustão emocional, ambos os estudos) e 0.57 (Despersonalização, Semedo, 2009). Os valores mais baixos na dimensão de despersonalização, além de serem comuns em outras amostras, poderão dever-se ao facto do número de itens considerados ser menor.

A resposta é dada sobre a frequência que cada sentimento ocorre, numa escala de sete posições que varia entre (0) nunca e (6) todos os dias.

Os *scores* para cada dimensão são encontrados através da média das respostas aos itens. Pontuações mais altas nas dimensões significam maior exaustão emocional, maior despersonalização e maior realização pessoal.

## **Commitment: Escala do Empenhamento Organizacional**

De forma a avaliar o *commitment* foi utilizada a adaptação portuguesa realizada do Modelo tridimensional de Allen e Meyer, intitulada de Escala de Empenhamento Organizacional de Rego, Cunha e Souto (2005).

Numa primeira versão do modelo proposto pelos autores as três escalas eram constituídas por 8 itens cada, num total de 24 itens, e apresentaram uma consistência interna, medida pelo coeficiente *Alpha* de *Cronbach*, de 0,87 para a afetiva, de 0.75 para o instrumental e de 0.79 para a normativa.

Na análise dos dados da adaptação realizada por Cunha, Rego e Souto (2005) os dados foram submetidos a uma análise fatorial confirmatória, tendo-se testado o modelo de três dimensões. Para melhorar os índices de ajustamento e, tendo em atenção os índices de modificação e os resíduos estandardizados, removeram-se três itens.

Os índices de ajustamento do modelo resultante são satisfatórios.

Os alfas ultrapassam o patamar de 0.70 referido por Nunnaly (1976): EA = 0.85; EN = 0.76; EI = 0.86.

Para haver um termo de comparação, as médias registadas por Rego e Souto (2002) numa pesquisa com 236 membros organizacionais portugueses foram: 4.7 (afetivo); 3.1 (normativo); 2.8 (instrumental).

A escala de *commitment* é um questionário constituído por doze (12) questões que avaliam o *commitment*, segundo três escalas: o *commitment* afetivo, estando a si associados os itens 3, 5, 7; o *commitment* normativo com os itens 1, 4, 12 e por fim o *commitment* instrumental (itens 2, 8, 9, 11).

Este instrumento apresenta uma escala do tipo *likert*, com uma escala ordinal que pode variar entre 1 a 6, em que o valor (1) representa o não se aplica rigorosamente nada a mim e o (6) aplica-se completamente a mim. Pontuações mais elevadas nas dimensões supõem uma valorização maior da dimensão.

### **Procedimento de recolha de dados**

A recolha dos dados para a realização da análise foi solicitada ao próprio participante, onde o mesmo era informado sobre o estudo e o objetivo do mesmo.

Uma vez que o questionário era realizado *online*, a abordagem aos participantes foi efetuada através de um *email* onde a participação de todos era solicitada. No corpo do

*email* era possível encontrar descrito o porquê do estudo, quem o realizava e o objetivo do mesmo.

Nesse sentido, o questionário era constituído por quatro momentos distintos: o primeiro momento era dado ao participante o consentimento informado que este teria de ler e consecutivamente concordar para poder transitar para a fase seguinte. No momento dois, o participante respondia aos questionários do estudo e no momento três, diferente do que se verificava no estudo 1, o participante tinha de responder a uma escala relativa às representações sociais do trabalho obtidas no primeiro estudo. Por fim, na etapa quatro o participante respondia às mesmas questões sociodemográficas que foram expostas no estudo 1.

### **Procedimento de tratamento de dados**

O processamento dos dados no programa estatístico SPSS (*Statistical Package for Social Science*), versão 25.0 para Windows.

Para concretizar os objetivos de estudo, foram conduzidas análise de regressão linear. Todos os instrumentos foram alvo de caracterização através de medidas de tendência central. Os resultados obtidos foram considerados significativos para um intervalo de confiança de 95%.

## **Resultados**

### **Descrição da Representação Social do trabalho**

Descrever uma representação é na visão de Wachelke e Wolter (2011), como já anteriormente referido conhecer o núcleo central da representação e nesse sentido, compreender a significação e a organização interna dessa representação.

Da análise realizada foi possível extrair um total de 583 evocações referentes a 221 palavras diferentes. A aplicação da frequência mínima permitiu reduzir o número de palavras para 19, que podem ser analisadas na tabela abaixo (tabela 2).

Das 19 palavras finais que definem a representação social do trabalho é possível denotar que as evocações de empenho e dedicação apresentam a média mais elevada ( $M=5.825$ ) e que na evocação de com menor média encontramos ordenado ( $M=4.783$ ).

Os resultados permitiram concluir que de entre as representações, a variável que tem uma maior discrepância entre os participantes do estudo é a do ordenado, uma vez que é aquele que apresenta um valor de desvio-padrão maior.

*Tabela 2: Análise da média e desvio-padrão das representações sociais do trabalho*

|                  | <b>Média</b> | <b>DP</b> | <b>Min-Max</b> |
|------------------|--------------|-----------|----------------|
| Ordenado         | 4.783        | 2.143     | 1.00-7.00      |
| Responsabilidade | 5.750        | 1.445     | 1.00-7.00      |
| Esforço          | 5.692        | 1.314     | 1.00-7.00      |
| Empenho          | 5.825        | 1.333     | 1.00-7.00      |
| Cansaço          | 4.867        | 1.680     | 1.00-7.00      |
| Obrigação        | 5.075        | 1.711     | 1.00-7.00      |
| Horários         | 5.208        | 1.571     | 1.00-7.00      |
| Equipa           | 5.508        | 1.420     | 1.00-7.00      |
| Compromisso      | 5.792        | 1.270     | 1.00-7.00      |
| Dedicação        | 5.825        | 1.281     | 1.00-7.00      |
| Sustento         | 5.392        | 1.600     | 1.00-7.00      |
| Ocupação         | 4.975        | 1.637     | 1.00-7.00      |
| Realização       | 5.508        | 1.593     | 1.00-7.00      |
| Remuneração      | 5.100        | 1.894     | 1.00-7.00      |
| Alegria          | 5.425        | 1.597     | 1.00-7.00      |
| Organização      | 5.525        | 1.455     | 1.00-7.00      |
| Pontualidade     | 5.783        | 1.330     | 1.00-7.00      |
| Rendimento       | 5.683        | 1.461     | 1.00-7.00      |
| Tarefa           | 5.483        | 1.426     | 1.00-7.00      |

Quando procedemos à análise das correlações entre as representações podemos denotar que estas se apresentam todas positivas. Contudo, existem itens que não se correlacionam entre si, nomeadamente obrigação- ordenado ( $p=0.105$ ), obrigação-responsabilidade ( $p=0.140$ ), ocupação- ordenado ( $p=0.104$ ), realização- obrigação ( $p=0.177$ ) e alegria- obrigação ( $p=0.170$ ) (tabela 3).

Na análise das correlações é possível denotar que existem algumas que apresentam uma forte correlação, particularmente empenho- esforço ( $p=0.832$ ), dedicação- esforço ( $p=0.721$ ), compromisso- equipa ( $p=0.772$ ), dedicação- compromisso ( $p=0.887$ ), e tarefa- rendimento ( $p=0.772$ ) (tabela 3).

Tabela 3: Correlações das representações sociais

| Pearson Correlations |   | 1           | 2           | 3              | 4       | 5       | 6           | 7       | 8              | 9              | 10      | 11      | 12      | 13      | 14      | 15      | 16      | 17      | 18             | 19 |  |
|----------------------|---|-------------|-------------|----------------|---------|---------|-------------|---------|----------------|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------------|----|--|
| 1.Ordenado           | r | —           |             |                |         |         |             |         |                |                |         |         |         |         |         |         |         |         |                |    |  |
| 2.Responsab.         | r | .395***     | —           |                |         |         |             |         |                |                |         |         |         |         |         |         |         |         |                |    |  |
| 3.Esforço            | r | .379***     | .663***     | —              |         |         |             |         |                |                |         |         |         |         |         |         |         |         |                |    |  |
| 4.Empenho            | r | .246**      | .693***     | <b>.832***</b> | —       |         |             |         |                |                |         |         |         |         |         |         |         |         |                |    |  |
| 5.Cansaço            | r | .270**      | .218*       | .407***        | .301*** | —       |             |         |                |                |         |         |         |         |         |         |         |         |                |    |  |
| 6.Obrigação          | r | <b>.105</b> | <b>.140</b> | .410***        | .312*** | .512*** | —           |         |                |                |         |         |         |         |         |         |         |         |                |    |  |
| 7.Horários           | r | .345***     | .341***     | .471***        | .423*** | .291**  | .619***     | —       |                |                |         |         |         |         |         |         |         |         |                |    |  |
| 8.Equipa             | r | .362***     | .554***     | .652***        | .687*** | .205*   | .410***     | .619*** | —              |                |         |         |         |         |         |         |         |         |                |    |  |
| 9.Compromisso        | r | .280**      | .668***     | .707***        | .753*** | .247**  | .359***     | .544*** | <b>.772***</b> | —              |         |         |         |         |         |         |         |         |                |    |  |
| 10.Dedicação         | r | .237**      | .630***     | <b>.721***</b> | .769*** | .208*   | .290**      | .469*** | .788***        | <b>.887***</b> | —       |         |         |         |         |         |         |         |                |    |  |
| 11.Sustento          | r | .407***     | .450***     | .601***        | .533*** | .414*** | .465***     | .606*** | .614***        | .649***        | .587*** | —       |         |         |         |         |         |         |                |    |  |
| 12.Ocupação          | r | <b>.104</b> | .377***     | .473***        | .518*** | .454*** | .400***     | .384*** | .475***        | .479***        | .435*** | .530*** | —       |         |         |         |         |         |                |    |  |
| 13.Realização        | r | .377***     | .632***     | .617***        | .565*** | .296**  | <b>.177</b> | .300*** | .524***        | .618***        | .567*** | .561*** | .520*** | —       |         |         |         |         |                |    |  |
| 14.Remuneração       | r | .591***     | .510***     | .492***        | .457*** | .319*** | .234*       | .470*** | .512***        | .435***        | .367*** | .511*** | .440*** | .626*** | —       |         |         |         |                |    |  |
| 15.Alegria           | r | .366***     | .524***     | .580***        | .525*** | .234*   | <b>.170</b> | .319*** | .582***        | .529***        | .554*** | .474*** | .422*** | .691*** | .483*** | —       |         |         |                |    |  |
| 16.Organização       | r | .366***     | .551***     | .687***        | .611*** | .276**  | .234*       | .433*** | .614***        | .610***        | .604*** | .611*** | .492*** | .638*** | .518*** | .746*** | —       |         |                |    |  |
| 17.Pontualidade      | r | .231*       | .483***     | .702***        | .661*** | .307*** | .373***     | .513*** | .646***        | .665***        | .708*** | .617*** | .465*** | .517*** | .382*** | .586*** | .676*** | —       |                |    |  |
| 18.Rendimento        | r | .386***     | .496***     | .640***        | .597*** | .270**  | .426***     | .618*** | .657***        | .662***        | .639*** | .668*** | .510*** | .590*** | .564*** | .642*** | .680*** | .683*** | —              |    |  |
| 19.Tarefa            | r | .318***     | .430***     | .582***        | .531*** | .336*** | .550***     | .690*** | .625***        | .576***        | .516*** | .594*** | .542*** | .472*** | .495*** | .507*** | .638*** | .650*** | <b>.772***</b> | —  |  |

Correlações das representações sociais

\*\*\*  $p < .001$ ; \*\*  $p < .01$ ; \*  $p < .05$

Na tabela 4 são apresentadas as médias de *burnout* nos colaboradores portugueses em relação às três escalas do MBI. Em termos médios, os participantes apresentam níveis de burnout neste estudo mais baixos do que em outros estudos. Na exaustão emocional a média é de 3.970 o que indica níveis baixos de burnout, o desvio padrão é de 1.311 o que indica que a dispersão em relação aos valores de burnout referentes à exaustão emocional é muito baixa. Em relação à despersonalização verificamos que a média foi de 2.179, revelando igualmente níveis baixos de burnout entre os trabalhadores. O desvio padrão de 1.608 indica a existência de dispersão em relação à despersonalização.

Na realização pessoal a média encontrada foi de 5.063, revelando que os sujeitos apresentam níveis médios de burnout em relação a esta. O desvio padrão é de 1.148 e indica a existência de pequena dispersão do burnout em relação com a realização pessoal.

Quando comparamos os resultados obtidos neste estudo como o estudo de referência podemos verificar que, apesar dos estudos se focarem em populações distintas e com uma amostra populacional diferente os resultados vão de acordo com o estudo de Vicente, Oliveira e Maroco, sendo a dimensão da representação pessoal que apresenta um valor médio mais elevado.

Na tabela 4 podemos também observar as médias e o desvio-padrão em relação ao *burnout*, mas face à três escala de CBI.

No *burnout* pessoal a média foi de 56.32, o que revela um nível médio de *burnout* pessoal na amostra. O desvio padrão de 16.68 revela que existe dispersão em relação aos valores de burnout pessoal dos inquiridos. Constatamos que em relação ao *burnout* pessoal o valor médio é superior ao encontrado no estudo original (Silveira da Fonte, 2011).

Em relação ao *burnout* relacionado com o trabalho a média foi de 51.99, revelando igualmente valor médio de burnout, contudo mais elevado que a dimensão anterior. O desvio padrão de 13.98 indica a existência de dispersão do burnout relacionado com o trabalho, mas este apresenta ser o menor no estudo. Verificamos que em relação ao *burnout* relacionado com o trabalho a pessoal o valor médio é inferior ao encontrado no estudo original (Silveira da Fonte, 2011).

No *burnout* relacionado com os colegas a média foi de 62.46, revelando que os trabalhadores portugueses da amostra apresentam um nível alto de *burnout* relacionado

com os seus colegas. O desvio padrão de 17.35 indica a existência de dispersão do *burnout* relacionado com os colegas. Apesar de no estudo original esta dimensão de *burnout* se dedicar aos utentes a adaptação realizada neste estudo foi considerada necessária visto que o estudo se dirigia aos trabalhadores portugueses e não a uma profissão em particular como foi o caso do estudo original. Nesse sentido, as médias aqui encontrados permitem-nos concluir que os trabalhadores apresentam níveis elevados de *burnout* face ao colega de trabalho em comparação com a dimensão do *burnout* pessoal e o *burnout* relacionado ao trabalho.

Tabela 4: Média e desvio-padrão do Burnout

|                         | <b>Média</b> | <b>DP</b> | <b>Min-Max</b> |
|-------------------------|--------------|-----------|----------------|
| MBI: Exaustão emocional | 3.970        | 1.311     | 1.22-7.00      |
| MBI: Despersonalização  | 2.719        | 1.608     | 1.00-7.00      |
| MBI: Realização pessoal | 5.063        | 1.148     | 1.75-7.00      |
| CBI: Pessoal            | 56.32        | 16.68     | 8.33-100.0     |
| CBI: Trabalho           | 51.99        | 13.98     | 14.29-89.29    |
| CBI: Colegas            | 62.46        | 17.35     | 16.67-100.0    |

A tabela 5 expõe as médias e o desvio-padrão entre as variáveis. Nesse sentido, e em termos médio, podemos verificar que o *commitment* afetivo apresenta níveis mais elevados em comparação com as restantes dimensões do *commitment*.

O *commitment* afetivo apresenta uma média de 4.261, revelando que a amostra do estudo apresenta uma moderada ligação com a empresa onde se encontra. O desvio-padrão de 1.204 indica uma fraca dispersão dos resultados face ao *commitment* afetivo. Tal como se verifica em comparação com o estudo original, esta dimensão é a que apresenta médias mais altas, indicando, portanto, que os sujeitos apresentam um maior nível de *commitment* quando identificam uma forte espiritualidade na organização, no trabalho e na equipa (Rego, Pina e Cunha, & Souto, 2005).

No *commitment* normativo a média foi de 3.528, revelando que os trabalhadores portugueses da amostra apresentam um nível *commitment* normativo fraco. O desvio padrão de 1.315 indica a existência de uma fraca dispersão face aos resultados do *commitment* normativo encontrados. Quando comparamos os valores obtidos neste estudo face ao estudo original, podemos denotar que o resultado encontrado nesta dimensão é ligeiramente mais elevado que no estudo original. Tal situação pode se justificar pelas diferenças da dimensão da amostra (Rego, Pina e Cunha, & Souto, 2005).

Em relação ao *commitment* instrumental a média é de 3.200, revelando um valor fraco de *commitment* instrumental. O valor do desvio-padrão desta dimensão é de 1.212 indica-nos que se verifica uma dispersão face aos resultados entrados, contudo, essa dispersão é considerada fraca. Os resultados obtidos neste estudo face ao estudo original demonstram médias mais elevadas, apesar do desvio-padrão ser o mesmo (Rego, Pina e Cunha, & Souto, 2005).

*Tabela 5: Média e desvio-padrão do Commitment*

|              | <b>Média</b> | <b>DP</b> | <b>Min-Max</b> |
|--------------|--------------|-----------|----------------|
| Afetivo      | 4.261        | 1.204     | 1.00-6.00      |
| Normativo    | 3.528        | 1.315     | 1.00-6.00      |
| Instrumental | 3.200        | 1.212     | 1.00-5.50      |

## Representação social como preditor do *commitment*

Foi testado o modelo de regressão linear simples, método de entrada, em que a representação social foi considerada como variável independente e as dimensões de *commitment* como variável dependente.

Tabela 6: Coeficiente da variável dependente: *Commitment*

|                  | C. afetivo |        |        | C. normativo |               |             | C. instrumental |               |             |
|------------------|------------|--------|--------|--------------|---------------|-------------|-----------------|---------------|-------------|
|                  | $R^2$      | $F$    | p      | $R^2$        | $F$           | p           | $R^2$           | $F$           | p           |
|                  | .230       | 1.568  | >.05   | .270         | 1.948         | <b>.018</b> | .249            | 1.748         | <b>.040</b> |
|                  | $\beta$    | t      | p      | $\beta$      | t             | p           | $\beta$         | t             | p           |
| Constante        |            | 4.567  | < .001 |              | 2.544         | .013        |                 | 4.938         | < .001      |
| Ordenado         | .216       | 1.708  | .091   | .171         | 1.390         | .168        | .084            | .677          | .500        |
| Responsabilidade | -.067      | -0.464 | .643   | <b>-.360</b> | <b>-2.554</b> | <b>.012</b> | -.038           | -.266         | .790        |
| Esforço          | -.204      | -1.024 | .308   | .162         | .836          | .405        | .273            | 1.388         | .168        |
| Empenho          | -.080      | -.406  | .686   | .140         | .733          | .466        | -.048           | -.247         | .805        |
| Cansaço          | .076       | .624   | .534   | .093         | .792          | .430        | -.073           | -.611         | .543        |
| Obrigação        | -.062      | -.439  | .662   | .111         | .800          | .425        | .171            | 1.216         | .227        |
| Horários         | -.034      | -.222  | .825   | .209         | 1.389         | .168        | -.188           | -1.235        | .220        |
| Equipa           | .098       | .540   | .591   | .074         | .420          | .675        | -.200           | -1.118        | .266        |
| Compromisso      | .242       | 1.080  | .283   | -.099        | -.456         | .650        | -.193           | -.874         | .384        |
| Dedicação        | .221       | .945   | .347   | .226         | .994          | .323        | .138            | .599          | .551        |
| Sustento         | -.291      | -1.939 | .055   | <b>-.323</b> | <b>-2.214</b> | <b>.029</b> | .081            | .548          | .585        |
| Ocupação         | -.011      | -.086  | .932   | -.039        | -.305         | .761        | <b>.266</b>     | <b>2.073</b>  | <b>.041</b> |
| Realização       | .253       | 1.549  | .125   | .119         | .749          | .456        | <b>-.373</b>    | <b>-2.315</b> | <b>.023</b> |
| Remuneração      | -.093      | -.634  | .527   | -.028        | -.196         | .845        | -.044           | -.304         | .762        |
| Alegria          | -.045      | -.282  | .778   | -.015        | -.095         | .924        | .061            | .388          | .699        |
| Organização      | .248       | 1.474  | .144   | .252         | 1.538         | .127        | .036            | .219          | .827        |
| Pontualidade     | -.016      | -.105  | .917   | <b>-.329</b> | <b>-2.163</b> | <b>.033</b> | -.226           | -1.461        | .147        |
| Rendimento       | .033       | .185   | .854   | .164         | .948          | .345        | -.010           | -.058         | .954        |
| Tarefa           | -.137      | -.796  | .428   | -.047        | -.280         | .780        | <b>.422</b>     | <b>2.483</b>  | <b>.015</b> |

$R^2$  – regressão ajustada

Os resultados mostram que a representação social do trabalho só consegue explicar parcialmente as dimensões normativo e instrumental do *commitment*.

### **Commitment como preditor do Burnout**

A hipótese 2 do nosso estudo propunha o *commitment* como variável explicativa do *burnout* dos indivíduos, em contexto de trabalho.

A tabela 3 sumariza os resultados das regressões lineares estatísticas, referentes à medida CBI.

*Tabela 7: Coeficientes da variável dependente: Burnout (CBI)*

|                 | Pessoal               |          |             | Trabalho              |          |          | Colegas               |          |             |
|-----------------|-----------------------|----------|-------------|-----------------------|----------|----------|-----------------------|----------|-------------|
|                 | <i>R</i> <sup>2</sup> | <i>F</i> | <i>p</i>    | <i>R</i> <sup>2</sup> | <i>F</i> | <i>p</i> | <i>R</i> <sup>2</sup> | <i>F</i> | <i>p</i>    |
|                 | .056                  | 3.365    | <b>.021</b> | .034                  | 2.413    | .070     | .249                  | 1.748    | <b>.040</b> |
|                 | $\beta$               | <i>t</i> | <i>p</i>    | $\beta$               | <i>t</i> | <i>p</i> | $\beta$               | <i>t</i> | <i>p</i>    |
| Constante       |                       | 6.538    | < .001      |                       | 8.109    | < .001   |                       | 7.085    | < .001      |
| C. Afetivo      | <b>.288</b>           | 2.915    | .004        | 0.228                 | 1.390    | .024     | <b>.281</b>           | 2.864    | .005        |
| C. Normativo    | -.034                 | -.331    | .741        | -0.033                | -2.554   | .755     | .055                  | .542     | .589        |
| C. Instrumental | -.064                 | -.688    | .493        | -0.108                | 0.836    | .257     | -.128                 | -1.379   | .171        |

Os resultados mostram que o *commitment* explica duas dimensões do *burnout* relacionadas com a exaustão física e mental relacionada com o próprio (pessoal) e com a exaustão física e mental decorrente da relação com os colegas. Na primeira regressão verificamos que é o *commitment* afetivo que tem uma implicação na explicação (5,6%) da variável pessoal. É também a dimensão afetiva que explica o *burnout* em relação aos colegas (24,9%). As relações sugerem que quanto mais elevado o *commitment* afetivo, maior o nível de *burnout* experimentado, especialmente na dimensão colegas.

Na dimensão do trabalho, o modelo de regressão linear não apresenta significância estatística, mas é de salientar que a dimensão afetiva do *commitment* é que apresenta potencial explicado do burnout em relação ao trabalho.

Considerando as diferenças de conteúdo das medidas de *burnout*, apresenta-se na tabela 3 os modelos de regressão linear com base na operacionalização do Inventário de *Burnout* de *Maslach*, tendo como variável independente o *commitment* organizacional.

Tabela 8: Coeficientes da variável dependente: Burnout (MBI)

|                 | Exaustão emocional |        |             | Despersonalização |       |             | Realização pessoal |       |             |
|-----------------|--------------------|--------|-------------|-------------------|-------|-------------|--------------------|-------|-------------|
|                 | $R^2$              | $F$    | p           | $R^2$             | $F$   | p           | $R^2$              | $F$   | p           |
|                 | .160               | 5.963  | .001        | .135              | 3.895 | .012        | .104               | 4.102 | .011        |
|                 | $\beta$            | t      | p           | $\beta$           | t     | p           | $\beta$            | t     | p           |
| Constante       |                    | 4.528  | <.001       |                   | 1.832 | .071        |                    | 6.624 | <.001       |
| C. Afetivo      | -.138              | -1.193 | .236        | -.068             | -.569 | .571        | <b>.384</b>        | 3.212 | <b>.002</b> |
| C. Normativo    | <b>.270</b>        | 2.260  | <b>.027</b> | .081              | .656  | .514        | -.032              | -.259 | .797        |
| C. Instrumental | <b>.300</b>        | 2.765  | <b>.007</b> | <b>.337</b>       | 3.002 | <b>.004</b> | .037               | .333  | .740        |

Os resultados mostram que a exaustão emocional é explicada em 16.0% pelos contributos do *commitment* normativo e instrumental. Ambas com um coeficiente positivo, os indicadores implicam que quanto maior o *commitment*, maior o grau de exaustão assinalado. A dimensão de despersonalização é explicada em 13.5% pelo *commitment* instrumental, apenas, com um coeficiente positivo, sugerindo que quanto maior a valorização dos aspetos de continuidade, maior a tendência ao cinismo e relações mais duras com os outros. Finalmente, a realização pessoal é explicada em 10.4% pelo *commitment* afetivo, com um coeficiente positivo, sugerindo que quanto maior a ligação afetiva com a organização, maior a realização pessoal.

### Representação social como preditor do Burnout

Apesar de não termos teorizado uma relação entre a representação social e o *burnout*, será expectável que a representação social apresente um efeito explicativo nessa variável. Os modelos de regressão linear foram testados, utilizando a mesma metodologia estatística anterior.

Os resultados mostram que a representação social é capaz de explicar 12,3% do *burnout* em relação aos colegas ( $F_{(19)} = 1.874, p = .025$ ), com contributo dos itens Responsabilidade ( $\beta = .375, p = .011$ ) e Pontualidade ( $\beta = .363, p = .021$ ). Não apresenta capacidade explicativa de mais nenhuma dimensão de *burnout* medida ( $p > .05$ ).

### Discussão

O objetivo do estudo foi compreender em que medida a representação social do trabalho é um preditor do *commitment* e do *burnout* nos trabalhadores portugueses.

O estudo da relação que é estabelecida entre a representação social e o *commitment* é algo recente, contudo, os resultados dos estudos até então realizados são bastante promissores (Eyssartier, Joule, & Guimelli, 2007; Tafani, 2001).

Segundo a perspectiva de Bonetto, Girandola e Lo Monaco (2018) são raros os autores que elaboram as suas obras com a dinamização destes dois campos teóricos. De facto, apesar de existirem alguns trabalhos que sejam oriundos da conexão destes construtos, a revisão da literatura nesta temática encontra-se deficitária.

De acordo com Bonetto, et al., (2018) esta conexão é importante por duas razões. Primeiro, Flament (1994) propôs um modelo teórico da dinâmica das representações sociais que enfatiza o papel das práticas sociais. Em segundo lugar, a teoria das representações sociais oferece à teoria do *commitment* um quadro sociocognitivo estendido (Eyssartier, Guimelli, & Joule, 2009), permitindo o estudo da regulação social dos processos cognitivos do *commitment*.

Como já foi possível verificar, a revisão da literatura realizada nesta temática encontra-se deficitária e são poucos os estudos que comprovam o carácter moderador que existe entre a representação social e o *commitment*. Contudo, a presente investigação procurou entender em que medida é que estes dois construtos se encontram relacionados.

Nesse sentido, e tendo em perspectiva que as representações sociais presentes no estudo foram agrupadas em três dimensões (positiva, instrumental e financeira), foi analisada em que medida estas dimensões seriam capazes de explicar o surgimento de *commitment* nos trabalhadores portugueses, algo até então nunca realizado.

Conclui-se que apenas duas das dimensões criadas conseguem explicar a manifestação de *commitment* nos sujeitos, nomeadamente a positiva e instrumental, não existindo qualquer relação entre a dimensão financeira da representação social e o *commitment*. Quer isto dizer que quanto maior for a representação social positiva do trabalhador maior será o *commitment* afetivo experienciado pelo mesmo ao contrário do que se verifica com as representações sociais instrumentais.

Contudo, não é possível fazer comparações uma vez que não existem outros estudos que possam comprovar ou refutar as informações encontradas neste estudo.

No que concerne à explicação da existência de *commitment* instrumental nos trabalhadores, o presente estudo veio demonstrar que, são as dimensões positiva e instrumental da representação social que apresentam valores estatisticamente significativos na explicação do aparecimento deste “sentimento” nos trabalhadores. Há semelhança do que foi verificado para explicar o aparecimento do *commitment* afetivo

nos trabalhadores, também se verifica na explicação do *commitment* instrumental; quanto menor a representação social positiva associada ao trabalho maior será o *commitment* instrumental vivenciado pelo trabalhador, e quanto maior for a representação social instrumental maior será o *commitment* instrumental do sujeito. Contudo, a representação social do estudo não é capaz de explicar a manifestação de *commitment* normativo.

Quando procuramos estudar a ligação existente entre os construtos do *commitment* e dos *burnout* é possível reparar que a literatura em torno desta relação já se encontra desenvolvida.

Um estudo desenvolvido por Marmaya e os seus colegas (2011) veio a demonstrar que o *commitment* normativo é melhor preditor do surgimento de *burnout* nos trabalhadores em comparação com o *commitment* instrumental e afetivo.

Em 2015, Yasmin e Marzuki demonstraram que o impacto do *commitment* afetivo e o do *commitment* instrumental é insignificante em comparação com o *commitment* normativo que apresenta valores estatisticamente significativos face ao *burnout*, indo de acordo com o estudo realizado em 2011 por Marmaya e os seus colegas.

Os autores acreditam que elevados níveis de *commitment* para com a organização podem melhorar a forma como o *burnout* é experienciado pelos trabalhadores, e dessa forma, a positividade criada pode servir de escudo aos trabalhadores que se encontram na extrema tensão psicológica que é refletida na experiência do *burnout*.

Os resultados e as conclusões até então analisadas dizem respeito ao uso da escala MBI. Contudo, quando utilizada a escala de CBI para avaliar os níveis de *burnout* nos sujeitos e em que medida o *commitment* explica o surgimento do mesmo somente o *commitment* afetivo é capaz de explicar o surgimento de *burnout* em todas as dimensões e o *commitment* instrumental não é capaz de explica nenhuma das sub-dimensões do *burnout* de acordo com a escala do CBI adaptada à população portuguesa. Contudo, quando avaliamos a relação existente entre o *commitment* e o *burnout* podemos denotar que este é um preditor para o desenvolvimento da síndrome, confirmando assim a segunda hipótese deste estudo.

O estudo do *burnout* tem sido um tópico de interesse para a comunidade científica desde 1983 (Ivancevich et al. 1983; Weiss, 1983, cit. por Pawlowski, Kaganer, & Carter III, 2004), porém o estudo do construto apresenta alguns desafios devido ao número e

variedade de definições que a si tem associado. Contudo, a relação entre a representação social e o *burnout* não parece ser um tópico muito abordado pela literatura.

Um estudo realizado a professores em 2012, utilizando a escala MBI, veio mostrar que as representações sociais positivas levam a que a exaustão emocional nos trabalhadores seja menor (Di Caroli & Sagone, 2012).

Quando analisamos os valores tendo por base a escala MBI deparamo-nos que apenas duas das dimensões da representação social apresentam valores estatisticamente significativo para explicar o surgimento da síndrome de *burnout* nos sujeitos. Nesse sentido, os resultados alcançados demonstram que a dimensão instrumental da representação social é a única com valores estatisticamente significativos para explicar a exaustão emocional dos trabalhadores. Ou seja, quando maior for o valor que o sujeito atribui às características instrumentais da representação social do trabalho, como cansaço, horários e obrigação, conseqüentemente maior será a sua exaustão emocional.

No que concerne à sub-dimensão da realização pessoal, esta somente é explicada pela dimensão financeira da representação social (remuneração e ordenado. Os valores alcançados nesta pesquisa demonstram que, quanto maior for a representação social financeira da representação do trabalho conseqüentemente maior será a realização pessoal do trabalhador. A investigação demonstrou também que tanto a dimensão positiva da representação social como a instrumental não apresentam valores significativamente estatísticos para justificar o aparecimento de *burnout* nos sujeitos.

Por fim a investigação revelou-nos também que a despersonalização sentida pelos trabalhadores não pode ser explicada por nenhuma das dimensões criadas para a representação social.

Quando avaliada a representação social como sendo preditor do *burnout* recorrendo à escala do CBI é possível verificar que esta investigação é pioneira nesse estudo uma vez que não foi encontrada literatura que possa justificar os resultados encontrados.

Nesse sentido, o estudo veio demonstrar que a dimensão positiva e instrumental são as dimensões da representação social que melhor explicam o surgimento de *burnout* nos colaboradores.

No que concerne às dimensões do *burnout*, mas utilizando a escala CBI, é possível depreender que o *burnout* pessoal e o *burnout* relacionado com o trabalho são explicados através da dimensão positiva e instrumental da representação social. Por fim, apenas a

dimensão positiva da representação social apresenta valores estatisticamente significativos para justificar a representação como preditor do *burnout*.

Podemos então concluir que a representação social do trabalho influencia o surgimento de *burnout* nos trabalhadores.

### **Conclusões Gerais**

Em virtudes dos factos mencionados podemos denotar que a representação social é um conceito frequentemente utilizado nas ciências sociais e humanas e tem-se tornado um termo banal, que tem a si associado uma certa imprecisão conceitual (Castro, 2002; Wolter, 2018).

Embora exista o risco de simplificação, Moscovici define uma representação como uma entidade quase tangível. Esta, circulam, cruzam-se e cristalizam-se por intermédio de uma fala, de um gesto, a relação diária dos sujeitos, definindo-se nesse sentido como uma modalidade de conhecimento particular e que tem por função a elaboração dos comportamentos e da comunicação entre os indivíduos. Todavia, outras perspetivas são tidas em consideração quando nos referimos ao estudo das representações.

O primeiro teórico a falar em representações sociais foi Émile Durkheim, designando a especificidade do pensamento social em relação ao pensamento individual, designando estas representações como representação coletiva. Foi então a discussão inicial de Durkheim sobre as representações coletivas o ponto crucial para que Moscovici procurasse na sociologia um contraponto para a perspetiva individualista da psicologia social (Crusoé, 2004).

O conceito de representação social teve, portanto, a sua origem na base a análise dos trabalhos que tinham sido desenvolvidos pelo autor (Vala, 1993).

Apesar deste apresentar um vasto conjunto de definições, o conceito de representação social pode ser definido como um fenómeno que está no mundo e que procuramos entender e explicar (Wagner, 1998).

Procurando, portanto, entender em que medida a relação entre o sistema de valores representado socialmente em relação ao trabalho com *commitment* permitiu compreender como esta é capaz de contribuir para a explicação da relação que o colaborador estabelece com a sua organização.

Apesar das diferentes formulações existentes em torno do conceito de *commitment* organizacional, o modelo que reúne maior consenso e evidência teórica é o de Allen e Mayer (2000). De acordo com os autores este é visto como um laço psicológico que caracteriza a ligação do indivíduo à organização e que reduz a probabilidade de ele a abandonar.

Apesar da literatura nos demonstrar que é expectável que o *commitment* esteja relacionado com a manutenção do colaborador, ou seja, negativamente correlacionado com a intenção de este sair, concluímos que existem outros fatores que contribuem para a permanência ou o abandono da organização (Andrade, 2011).

O *burnout* é uma resposta ao *stress* laboral crónico e que se trata de uma experiência subjetiva de carácter negativo que é composta por cognições, emoções e atitudes negativas no ambiente de trabalho (Gil-Monte, 2005) e foi descrita pela primeira vez na década de 70 por Freudenberg.

Este é caracterizado por três dimensões independentes que podem aparecer associadas: a exaustão elevada, a elevada despersonalização e a baixa realização.

A relação entre *commitment* e *burnout* tem sido amplamente descrita na literatura e os resultados que os estudos nos têm mostrado é que elevados níveis *burnout* estão relacionados com um baixo nível *commitment* (Leiter & Maslach, 1988; Alarcon, 2011; Enginyurt *et al.*, 2016), algo que foi também possível de comprovar neste estudo.

Podemos concluir então, que a literatura tem sido mais favorável a mostrar uma relação entre *commitment* e *burnout*, do que refutá-la propriamente.

Contudo, tal como em todos os estudos, este também apresenta as suas limitações, e que podem estar na base da explicação de muitos dos resultados obtidos. O facto de a amostra ser maioritariamente feminina e do Norte do país pode ser um dos motivos para justificar os resultados alcançados. A escolarização da amostra pode também um dos fatores explicativos dos resultados, uma vez que em média a população do estudo estudou 12 anos.

Todavia, existem variáveis que não foram controladas neste estudo, nomeadamente o humor dos participantes ao momento de resposta do questionário, doenças mentais prévias, outros acontecimentos passíveis de induzir *stress*, entre outros.

Para investigações futuras seria pertinente replicar o estudo a uma amostra populacional maior, no sentido de conseguir encontrar uma representação social que seja

consensual para todo o grupo de trabalhadores, algo que não foi possível neste estudo. Seria também interessante na replicação do estudo conseguir uma amostra mais homogênea ao nível do sexo dos participantes.

Outra recomendação seria a aplicação deste estudo numa sociedade coletivista e verificar em que medida a sua perspectiva sobre o trabalho influencia o *commitment* e o *burnout* dos trabalhadores.

### Referências Bibliográficas

- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of vocational behavior*, 79(2), 549-562.
- Bôas, L. P. S.V. (2010). Uma abordagem da historicidade das representações sociais. *Cadernos de Pesquisa*, 40 (140), 379-405.
- Bonetto, E., Girandola, F. & Lo Monaco, G. (2018). Social Representations and Commitment. *European Psychologist*, 1-17.
- Botelho de Sousa, A. P. L. D., Mónico, L. S. M. & Castro, F. V. (2012). Workaholic ou Worklover? A importância da inteligência emocional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(42), 157-166.
- Carlotto (2002). A síndrome de *burnout* e o trabalho docente. *Psicologia em Estudo*, 7(1), 21-29.
- Castro, P. (2002). Notas para uma leitura da teoria das representações sociais em S. Moscovici. *Análise Social*, 37 (164), 949-979.
- Castro, J. L. C., Santos, J. V. O., Araújo, L. F., Faro, A., Rocha, A. P. P. & Reis, S. T. (2019). Representações sociais do VIH/SIDA para adolescentes: Uma abordagem estrutural. *Análise Psicológica*, 1(XXXVII), 15-27.
- Coin de Carvalho, J. E. (2005). As representações sociais e o conhecimento do cotidiano: Uma crítica metodológica a partir da filosofia da linguagem. *Revista de Neurociências*, 13 (3), 145-151.
- Crusoé, N. M. C. (2004). A TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS EM Moscovici e a sua importância para a pesquisa em educação. *Aprender- Cad de Filosofia e Psic da Educação*, 2, 105-114.

- De Caroli, M. E. & Sagone, E. (2012). Professional Self representation and risk of burnout in school teachers. *Procedia- Social and Behavioural Sciences*, 46, 5509-5515. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.06.467.
- Duarte, M. M. R. B. (2004). O empenhamento organizacional e o empenhamento profissional dos enfermeiros: Conflito ou complementaridade (Dissertação de Mestrado). Disponível no Repositório da Universidade do Minho.
- Enginyurt, O., Cankaya, S., Aksay, K., Tunc, T., Koc, B., Bas, O. & Ozer, E. (2016). Relationship between organisational commitment and burnout syndrome: a canonical correlation approach. *Australian Health Review*, 40, 181-187. doi: 10.1071/AH14177.
- Erdheim, J., Wang, M., & Zickar, M. J. (2006). Linking the Big Five personality constructs to organizational commitment. *Personality and individual differences*, 41(5), 959-970. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.04.005>
- Fernanda de Lima, Arimatés de Oliveira, Santiago da Silva, & Emérito (2009, novembro). *Avaliação psicométrica do Maslach Burnout Inventory em profissionais de enfermagem*. II Encontro de gestão de pessoas e relações de trabalho, Curitiba.
- Flores, T. M., Lopes, Z. A., Menezes, B. M., & Córdova, L. F. (2014). Considerações sobre a teoria das representações sociais como capítulo da história da psicologia social. *Bol. Acad. Paulista de Psicologia*, 34 (87), 320-335.
- Gelade, G. A., Dobson, P., & Gilbert, P. (2006). National differences in organizational commitment: Effect of economy, product of personality, or consequence of culture?. *Journal of cross-cultural psychology*, 37(5), 542-556. <https://doi.org/10.1177/0022022106290477>
- Glazer, S., Daniel, S. C., & Short, K. M. (2001). A study of the relationship between organizational commitment and human values in four countries. *Human relations*, 57(3), 323-345. <https://doi.org/10.1177/0018726704043271>
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A., & Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and behavior*, 37(2), 239-255. <https://doi.org/10.1177/0093854809351682>

- Jodelet, D. (2009). O movimento de retorno ao sujeito e a abordagem das representações sociais. *Sociedade e Estado*, 24 (3), 679-712.
- Jodelet, D. (2016). On structuring and outlining processes in the study of social representations. *Papers on Social Representations*, 26 (2), 1-11.
- Kalliath, T. J. & Gillespie, D. F. (1998). The relationship between burnout and organizational commitment in two samples of health professionals. *Work & Stress*, 12(2), 179-185.
- King, R. C., & Sethi, V. (1997). The moderating effect of organizational commitment on burnout in information systems professionals. *European Journal of Information Systems*, 6(2), 86-96. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000259>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9(4), 297-308. <https://doi.org/10.1002/job.4030090402>
- Mundim, M. B. B. (2012). Saúde Mental e trabalho: Levantamento das publicações na scielo e Pepsic. *Barbarói*, 36, 110-119.
- Nascimento, J. L., Lopes, A., & Salgueiro, M. F. (2008). Estudo sobre a validação do “modelo de comprometimento organizacional” de Meyer e Allen para o contexto português. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 14 (1), 115-133.
- Passos, A. P., Madureira, C., & Esteves, T. P. (2013). Empenhamento organizacional: Controvérsia e resultados da investigação. *Economia & Empresas*, 16.
- Pawlowski, S., Kaganer, E. & Carter III, J. (2004). Mapping Perceptions of Burnout in the Information Technology Profession: A study using Social Representations Theory. Comunicação breve apresentada na Twenty-Fifth International Conference on Information Systems, ICIS 2004 Proceedings
- Pratt, M. G., & Rosa, J. A. (2003). Transforming work-family conflict into commitment in network marketing organizations. *Academy of Management Journal*, 46 (4), 395-418.
- Pullin, E. M. M. P. & Pryjma, L. C. (2011). Representações sociais da leitura: núcleo central e periferia dessas representações entre professores. *Práxis educativa*, 6 (2), 207-222. doi: 105212/PraxEduc.v.6i2.0004.

- Regina de Moraes, P., Coelho de Souza, I., Pinto, D. A. O., Estevam, S. J., & Munhoz, W. A. (2014). A teoria das representações sociais. *Direito em foco*, 17-30.
- Rego, A., Cunha, M. & Souto, S. (2005). Espiritualidade nas organizações e empenhamento organizacional: Um estudo empírico. *Universidade de Aveiro, G/nº6/2005*, 2-22.
- S. N. (2013). A Síndrome de Burnout. In Benevides-Pereira, A. M. T. (Eds.), *Saúde Mental no trabalho: coletânea do fórum de saúde e segurança e segurança no trabalho do Estado de Goiás* (pp. 389-402). Retirado de <https://bibliotecaprt21.files.wordpress.com/2013/09/livro-saude-mental-no-trabalho2013-prt18.pdf>
- Sá, C. P. (1996). Representações sociais: Teoria e pesquisa do núcleo central. *Temas em Psicologia*, 3, 19-33.
- Santos, M. F. S. (1994). Representação social e a relação indivíduo-sociedade. *Temas em Psicologia*, 3, 133-142.
- Serva, M. & Ferreira, J. L. O. (2006). O fenômeno *workaholic* na gestão de empresas. *Revista de Administração Pública*, 40 (2), 179-200. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122006000200002>
- Silveira da Fonte (2011). Adaptação e validação para português do questionário de Copenhagen Burnout Inventory (CBI) (Dissertação de Mestrado). Disponível em: Repositório da Universidade de Coimbra.
- Sousa do Amaral, L. & Alves, M. S. (2013). Nó ou núcleo central e esquema periférico. *Cadernos Espuc*, 23, 30-36.
- Spink, M. J. P. (1993). O conceito de representação social na abordagem psicossocial. *Caderno de Saúde Pública*, 9 (3), 300-308.
- Vicente, C. S., Oliveira, R. A., & Maroco, J. (2013). Análise fatorial do Inventário de Burnout de Maslach (MBI-HSS) em profissionais portugueses. *Psicologia, saúde & doenças*, 14(1), 152-167. [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S1645-00862013000100010&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S1645-00862013000100010&script=sci_arttext&tlng=en)
- Vicente, Oliveira, & Maroco (2013). Análise fatorial do inventário de Maslach (MBI-HSS) em profissionais portugueses. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 14(1), 152-167.

- Wachelke, J., & Wolter, R. (2011). Critérios de Construção e Relato da Análise Prototípica para a Representações Sociais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 27(4), 521-526.
- Wagner, W. (2012). Social Representation Theory. In D. J. Christie (Eds.), *Encyclopedia of Peace Psychology*. Malden. MA: Wiley-Blackwell.
- Wagner, W., Duveen, G., Farr, R., Jovchelovitch, S., Lorenzi- Cioldi, F., Marková, I., & Rose, D. (1999). Theory and method of social representations. *Asian Journal of Social Psychology*, 2, 95-125.
- Williamson, I. O., Burnett, M. F., & Bartol, K. M. (2009). The interactive effect of collectivism and organizational rewards on affective organizational commitment. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 16(1), 28-35. <https://doi.org/10.1108/13527600910930022>
- Yasmin, K., & Marzuki, N. A. (2015). Organizational Commitment and Job Burbot among Psychaitric Nurses in Punjab Pakistan. *Journal of Sociological Research*, 6(2), 138-149.
- Yener, D., Oskaybas, K. & Dursun, T. (2014). The Effects of Burnout on Organizational Commitment in Logistics sector. *Journal of Business Research Turk*, 6(2), 15-25.

## **Anexos**

- **Consentimento e questionário relativo às representações sociais:**

### QUESTIONÁRIO SOBRE O COMPORTAMENTO SOCIAL

#### **Termo de Consentimento Informado**

Antes de autorizar a sua participação neste estudo, peço que leia atentamente o seguinte texto:

Eu sou Diana Machado e sou estudante do Mestrado de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, da Universidade do Algarve. A presente investigação decorre no âmbito da realização da minha tese de mestrado e tem como objetivo estudar as Representações Sociais do trabalho como preditor do *Burnout* e do *Commitment*.

No seguimento do objetivo desta investigação, peço a sua colaboração na realização de uma pequena tarefa, assim como no preenchimento de algumas informações sociodemográficas (sexo, idade, situação profissional e vencimento).

A sua participação, embora voluntária, é muito importante para a realização deste estudo. Todos os dados recolhidos têm a garantia de confidencialidade e anonimato, e obedecem aos critérios utilizados para a orientação da elaboração de trabalhos científicos, sendo os dados recolhidos utilizados apenas para fins estatísticos.

A realização deste questionário tem o tempo previsto de **5** minutos e o participante poderá realizá-lo em qualquer lugar.

A investigadora estará disponível para qualquer esclarecimento que seja necessário acerca do estudo realizado, se assim for desejado por parte do participante. Nesse sentido, qualquer dúvida que surja, o participante poderá contactar a investigadora principal através dos seguintes emails: [a51995@ualg.pt](mailto:a51995@ualg.pt) ou [dianamcarolina@sapo.pt](mailto:dianamcarolina@sapo.pt).

Se, em algum momento optar por não continuar a preencher o questionário, é livre de desistir.

Obrigada pela colaboração e pela sua disponibilidade.

Após ler o consentimento informado, deseja participar no estudo:

Sim

Não

### **Instruções para a realização da tarefa**

Após ler todas as indicações relativas à tarefa, ser-lhe-á apresentado um conceito, isto é, uma palavra isolada. Quando vir a palavra, deverá escrever as cinco primeiras ideias que a palavra lhe sugere.

Para a realização da tarefa, deverá escrever palavras ou expressões individuais. Não escreva frases complexas, basta apenas a ideia principal e deverá escrever essas palavras pela ordem que lhe forem surgindo.

Nesse sentido, poderá utilizar todos os espaços disponíveis para o efeito ou preencher apenas os que conseguir.

Lembre-se que não existem respostas certas ou erradas, precisamos apenas que dê o seu contributo.

Quando estiver pronto, poderá iniciar a tarefa.

### **“TRABALHO”**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

## Questões Sociodemográficas

Idade: \_\_\_\_\_

Sexo:            Homem             Mulher             Outro

**Naturalidade:**

|  |  |
|--|--|
| Algarve  |  |
| Alentejo (baixo e alto)                        |  |
| Estremadura (ribatejo e área de grande lisboa) |  |
| Beiras (interior, alta e baixa)                |  |
| Douro e região de grande Porto                 |  |
| Minho  |  |
| Trás-os-Montes e Alto Douro                    |  |
| Regiões autónomas (Açores e Madeira)           |  |

**Habilitações literárias:**

|  |  |
|--|--|
| 1º ciclo (até ao 4º ano)   |  |
| 2º ciclo (até ao 6º ano)   |  |
| 3º ciclo (até ao 9º ano ou 7º ano antigo)                          |  |
| Ensino secundário (até ao 12º ano ou cursos técnico-profissionais) |  |
| Ensino superior (licenciatura)                                     |  |
| Ensino superior (estudos pós-graduados, mestrado, doutoramento)    |  |

**Situação profissional atual:**

|   |  |
|---|--|
| Empregado por conta própria                   |  |
| Empregado por conta de outrem                 |  |
| Desempregado ou à procura do primeiro emprego |  |
| Estágio profissional/curricular ou voluntário |  |

## Empregados

### Profissão atual:

|  |  |
|--|--|
| Profissões das Forças Armadas (ex: Oficiais das Forças Armadas, Sargentos das Forças Armadas...)   |  |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos (ex: Diretores de serviços administrativos e comerciais, diretores de produção e de serviços especializados, Diretores de hotelaria, restauração, comércio e de outros serviços...)  |  |
| Especialistas das atividades intelectuais e científicas (ex: Especialistas das ciências físicas, matemáticas, engenharias e técnicas afins, Professores, Especialistas em assuntos jurídicos, sociais, artísticos e culturais...)  |  |
| Técnicos e profissões de nível intermédio (ex: Técnicos e profissões das ciências e engenharia, de nível intermédio, Técnicos e profissionais, de nível intermédio da saúde, Técnicos de nível intermédio dos serviços jurídicos, sociais, desportivos, culturais e similares...)  |  |
| Pessoal administrativo (ex: Empregados de escritório, secretários em geral e operadores de processamento de dados, Pessoal de apoio direto a clientes, Operadores de dados, de contabilidade, estatística, de serviços financeiros e relacionados com o registo...)  |  |
| Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores (ex: Trabalhadores dos serviços pessoais, Vendedores, Pessoal dos serviços de proteção e segurança...)   |  |
| Agricultores e trabalhadores qualificados (ex: Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura e produção animal, orientados para o mercado, Trabalhadores qualificados da floresta, pesca e caça, orientados para o mercado...)  |  |
| Trabalhadores qualificados da indústria (ex: Trabalhadores qualificados da construção e similares, exceto eletricista, Trabalhadores qualificados da metalurgia, metalomecânica e similares, Trabalhadores qualificados da impressão, do fabrico de instrumentos de precisão, joalheiros, artesãos e similares, Trabalhadores qualificados em eletricidade e em eletrónica...) |  |
| Operadores de instalações e máquinas (ex: Operadores de instalações fixas e máquinas, Trabalhadores da montagem, Condutores de veículos e operadores de equipamentos móveis)   |  |

|  |  |
|--|--|
| Trabalhadores não qualificados (ex: Trabalhadores de limpeza, Assistentes na preparação de refeições, Trabalhadores não qualificados da agricultura, produção animal, pesca e floresta...) |  |
|--|--|

**Há quanto tempo está nesta profissão?** \_\_\_\_\_

**Rendimento individual bruto atual:**

|                  |  |
|------------------|--|
| Até 575€         |  |
| de 576€ a 1150€  |  |
| de 1151€ a 1725€ |  |
| de 1725€ a 2300€ |  |
| de 2301€ a 2875€ |  |
| mais de 2876€    |  |

**Horário de trabalho:**

Full-time (entre 35h a 40h semanais)

Part-time (menos de 35h semanais)

**Tipo de contrato:**

|                  |  |
|------------------|--|
| A termo certo    |  |
| A termo incerto  |  |
| Sem termo        |  |
| De curta duração |  |
| A tempo parcial  |  |
| Pré-reforma      |  |

**Quantos trabalhos/empregadores diferentes já teve? (refira o número):** \_\_\_\_\_

## Em situação de desemprego

Há quanto tempo está desempregado? (resposta em meses): \_\_\_\_\_

Qual a sua profissão anterior ao desemprego?

|  |  |
|--|--|
| Profissões das Forças Armadas (ex: Oficiais das Forças Armadas, Sargentos das Forças Armadas...)   |  |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos (ex: Diretores de serviços administrativos e comerciais, diretores de produção e de serviços especializados, Diretores de hotelaria, restauração, comércio e de outros serviços...)  |  |
| Especialistas das atividades intelectuais e científicas (ex: Especialistas das ciências físicas, matemáticas, engenharias e técnicas afins, Professores, Especialistas em assuntos jurídicos, sociais, artísticos e culturais...)  |  |
| Técnicos e profissões de nível intermédio (ex: Técnicos e profissões das ciências e engenharia, de nível intermédio, Técnicos e profissionais, de nível intermédio da saúde, Técnicos de nível intermédio dos serviços jurídicos, sociais, desportivos, culturais e similares...)  |  |
| Pessoal administrativo (ex: Empregados de escritório, secretários em geral e operadores de processamento de dados, Pessoal de apoio direto a clientes, Operadores de dados, de contabilidade, estatística, de serviços financeiros e relacionados com o registo...)  |  |
| Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores (ex: Trabalhadores dos serviços pessoais, Vendedores, Pessoal dos serviços de proteção e segurança...)   |  |
| Agricultores e trabalhadores qualificados (ex: Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura e produção animal, orientados para o mercado, Trabalhadores qualificados da floresta, pesca e caça, orientados para o mercado...)  |  |
| Trabalhadores qualificados da indústria (ex: Trabalhadores qualificados da construção e similares, exceto eletricista, Trabalhadores qualificados da metalurgia, metalomecânica e similares, Trabalhadores qualificados da impressão, do fabrico de instrumentos de precisão, joalheiros, artesãos e similares, Trabalhadores qualificados em eletricidade e em eletrónica...) |  |

|  |  |
|--|--|
| Operadores de instalações e máquinas (ex: Operadores de instalações fixas e máquinas, Trabalhadores da montagem, Condutores de veículos e operadores de equipamentos móveis)               |  |
| Trabalhadores não qualificados (ex: Trabalhadores de limpeza, Assistentes na preparação de refeições, Trabalhadores não qualificados da agricultura, produção animal, pesca e floresta...) |  |

**Quanto anos esteve no emprego anterior ao desemprego?** \_\_\_\_\_

**Está a receber subsídio?**

Sim

Não

- **Consentimento e questionário relativo ao *commitment*:**

### QUESTIONÁRIO SOBRE O *COMMITMENT*

#### **Termo de Consentimento Informado**

Antes de autorizar a sua participação neste estudo, peço que leia atentamente o seguinte texto:

Eu sou Diana Machado e sou estudante do Mestrado de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, da Universidade do Algarve. A presente investigação decorre no âmbito da realização da minha tese de mestrado e tem como objetivo estudar as Representações Sociais do trabalho como preditor do *Burnout* e do *Commitment*.

No seguimento do objetivo desta investigação, peço a sua colaboração na realização de um pequeno questionário, assim como no preenchimento de algumas informações sociodemográficas (sexo, idade, situação profissional e vencimento).

A sua participação, embora voluntária, é muito importante para a realização deste estudo. Todos os dados recolhidos têm a garantia de confidencialidade e anonimato, e obedecem aos critérios utilizados para a orientação da elaboração de trabalhos científicos, sendo os dados recolhidos utilizados apenas para fins estatísticos.

A realização deste questionário tem o tempo previsto de **15** minutos.

A investigadora estará disponível para qualquer esclarecimento que seja necessário acerca do estudo realizado, se assim for desejado por parte do participante. Nesse sentido, qualquer dúvida que surja, o participante poderá contactar a investigadora principal através dos seguintes emails: [a51995@ualg.pt](mailto:a51995@ualg.pt) ou [dianamcarolina@sapo.pt](mailto:dianamcarolina@sapo.pt).

Se, em algum momento optar por não continuar a preencher o questionário, é livre de desistir.

Obrigada pela colaboração e pela sua disponibilidade.

Após ler o consentimento informado, deseja participar no estudo:

Sim

Não

## Quais os laços que o unem à sua organização?

(Rego, Cunha, Souto, 2005)

Em que medida as seguintes afirmações se aplicam a si? Procure ser o mais franco possível, respondendo de acordo com as suas reais ações e intenções.

Responda, por favor, de acordo com a seguinte escala:

| A afirmação <b>não se aplica rigorosamente nada</b> a mim   | Não se aplica | Aplica-se muito pouco | Aplica-se alguma coisa | Aplica-se bastante | A afirmação <b>aplica-se completamente</b> a mim |   |
|---|---------------|-----------------------|------------------------|--------------------|--|---|
| 1   | 2             | 3                     | 4                      | 5                  | 6  |   |
| 1. Não deixaria a minha organização agora porque sinto obrigações para com as pessoas que aqui trabalham.     | 1             | 2                     | 3                      | 4                  | 5  | 6 |
| 2. Sinto que tenho poucas alternativas de emprego se deixar esta organização.                                 | 1             | 2                     | 3                      | 4                  | 5  | 6 |
| 3. Sinto-me <i>parte da família</i> da minha organização.   | 1             | 2                     | 3                      | 4                  | 5  | 6 |
| 4. Sinto que, se recebesse uma melhor oferta de melhor emprego, não seria correto deixar a minha organização. | 1             | 2                     | 3                      | 4                  | 5  | 6 |
| 5. Tenho uma forte ligação de simpatia por esta organização.  | 1             | 2                     | 3                      | 4                  | 5  | 6 |
| 6. Importo-me realmente com o destino da minha organização.   | 1             | 2                     | 3                      | 4                  | 5  | 6 |
| 7. Tenho orgulho em dizer a outras pessoas que faço parte desta organização.                                  | 1             | 2                     | 3                      | 4                  | 5  | 6 |
| 8. Continuo nesta organização porque, se sáísse, teria que fazer grandes sacrifícios pessoais.                | 1             | 2                     | 3                      | 4                  | 5  | 6 |
| 9. Não abandono esta organização devido às perdas que me prejudicam.  | 1             | 2                     | 3                      | 4                  | 5  | 6 |
| 10. Sinto-me em dívida para com a minha organização.  | 1             | 2                     | 3                      | 4                  | 5  | 6 |
| 11. Mantenho-me nesta organização porque sinto que não conseguiria facilmente entrar noutra organização.      | 1             | 2                     | 3                      | 4                  | 5  | 6 |

---

12. Mesmo que isso me trouxesse vantagens, sinto que não deveria abandonar a minha organização agora.

---

1 2 3 4 5 6

|                                   |
|-----------------------------------|
| <b>Questões Sociodemográficas</b> |
|-----------------------------------|

**Idade:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** Homem  Mulher  Outro

**Naturalidade:**

|  |  |
|--|--|
| Algarve  |  |
| Alentejo (baixo e alto)                        |  |
| Estremadura (ribatejo e área de grande lisboa) |  |
| Beiras (interior, alta e baixa)                |  |
| Douro e região de grande Porto                 |  |
| Minho  |  |
| Trás-os-Montes e Alto Douro                    |  |
| Regiões autónomas (Açores e Madeira)           |  |

**Habilitações literárias:**

Quantos anos estudou na sua vida: \_\_\_\_\_

**Situação profissional atual:**

|   |  |
|---|--|
| Empregado por conta própria                   |  |
| Empregado por conta de outrem                 |  |
| Desempregado ou à procura do primeiro emprego |  |
| Estágio profissional/curricular ou voluntário |  |
| Reformado                                     |  |

## Empregados

### Profissão atual:

|   |  |
|---|--|
| Profissões das Forças Armadas (ex: Oficiais das Forças Armadas, Sargentos das Forças Armadas...)  |  |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos (ex: Diretores de serviços administrativos e comerciais, diretores de produção e de serviços especializados, Diretores de hotelaria, restauração, comércio e de outros serviços...)   |  |
| Especialistas das atividades intelectuais e científicas (ex: Especialistas das ciências físicas, matemáticas, engenharias e técnicas afins, Professores, Especialistas em assuntos jurídicos, sociais, artísticos e culturais...)   |  |
| Técnicos e profissões de nível intermédio (ex: Técnicos e profissões das ciências e engenharia, de nível intermédio, Técnicos e profissionais, de nível intermédio da saúde, Técnicos de nível intermédio dos serviços jurídicos, sociais, desportivos, culturais e similares...)   |  |
| Pessoal administrativo (ex: Empregados de escritório, secretários em geral e operadores de processamento de dados, Pessoal de apoio direto a clientes, Operadores de dados, de contabilidade, estatística, de serviços financeiros e relacionados com o registo...)   |  |
| Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores (ex: Trabalhadores dos serviços pessoais, Vendedores, Pessoal dos serviços de proteção e segurança...)  |  |
| Agricultores e trabalhadores qualificados (ex: Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura e produção animal, orientados para o mercado, Trabalhadores qualificados da floresta, pesca e caça, orientados para o mercado...)   |  |
| Trabalhadores qualificados da indústria (ex: Trabalhadores qualificados da construção e similares, exceto electricista, Trabalhadores qualificados da metalurgia, metalomecânica e similares, Trabalhadores qualificados da impressão, do fabrico de instrumentos de precisão, joalheiros, artesãos e similares, Trabalhadores qualificados em electricidade e em electrónica...) |  |

|  |  |
|--|--|
| Operadores de instalações e máquinas (ex: Operadores de instalações fixas e máquinas, Trabalhadores da montagem, Condutores de veículos e operadores de equipamentos móveis)               |  |
| Trabalhadores não qualificados (ex: Trabalhadores de limpeza, Assistentes na preparação de refeições, Trabalhadores não qualificados da agricultura, produção animal, pesca e floresta...) |  |

**Há quanto tempo está nesta profissão?** \_\_\_\_\_

**Rendimento individual bruto atual:**

|                  |  |
|------------------|--|
| Até 575€         |  |
| de 576€ a 1150€  |  |
| de 1151€ a 1725€ |  |
| de 1725€ a 2300€ |  |
| de 2301€ a 2875€ |  |
| mais de 2876€    |  |

**Horário de trabalho:**

Full-time (entre 35h a 40h semanais)

Part-time (menos de 35h semanais)

**Tipo de contrato:**

|                  |  |
|------------------|--|
| A termo certo    |  |
| A termo incerto  |  |
| Sem termo        |  |
| De curta duração |  |
| A tempo parcial  |  |
| Pré-reforma      |  |

**Quantos trabalhos/empregadores diferentes já teve? (refira o número):** \_\_\_\_\_

**Em situação de desemprego**

**Há quanto tempo está desempregado? (resposta em meses):** \_\_\_\_\_

### Qual a sua profissão anterior ao desemprego?

|  |  |
|--|--|
| Profissões das Forças Armadas (ex: Oficiais das Forças Armadas, Sargentos das Forças Armadas...)   |  |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos (ex: Diretores de serviços administrativos e comerciais, diretores de produção e de serviços especializados, Diretores de hotelaria, restauração, comércio e de outros serviços...)  |  |
| Especialistas das atividades intelectuais e científicas (ex: Especialistas das ciências físicas, matemáticas, engenharias e técnicas afins, Professores, Especialistas em assuntos jurídicos, sociais, artísticos e culturais...)  |  |
| Técnicos e profissões de nível intermédio (ex: Técnicos e profissões das ciências e engenharia, de nível intermédio, Técnicos e profissionais, de nível intermédio da saúde, Técnicos de nível intermédio dos serviços jurídicos, sociais, desportivos, culturais e similares...)  |  |
| Pessoal administrativo (ex: Empregados de escritório, secretários em geral e operadores de processamento de dados, Pessoal de apoio direto a clientes, Operadores de dados, de contabilidade, estatística, de serviços financeiros e relacionados com o registo...)  |  |
| Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores (ex: Trabalhadores dos serviços pessoais, Vendedores, Pessoal dos serviços de proteção e segurança...)   |  |
| Agricultores e trabalhadores qualificados (ex: Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura e produção animal, orientados para o mercado, Trabalhadores qualificados da floresta, pesca e caça, orientados para o mercado...)  |  |
| Trabalhadores qualificados da indústria (ex: Trabalhadores qualificados da construção e similares, exceto eletricista, Trabalhadores qualificados da metalurgia, metalomecânica e similares, Trabalhadores qualificados da impressão, do fabrico de instrumentos de precisão, joalheiros, artesãos e similares, Trabalhadores qualificados em eletricidade e em eletrónica...) |  |
| Operadores de instalações e máquinas (ex: Operadores de instalações fixas e máquinas, Trabalhadores da montagem, Condutores de veículos e operadores de equipamentos móveis)   |  |

|  |  |
|--|--|
| Trabalhadores não qualificados (ex: Trabalhadores de limpeza, Assistentes na preparação de refeições, Trabalhadores não qualificados da agricultura, produção animal, pesca e floresta...) |  |
|--|--|

**Quanto anos esteve no emprego anterior ao desemprego?** \_\_\_\_\_

**Está a receber subsídio?**

Sim

Não

- **Consentimento informado sobre o *burnout***

## QUESTIONÁRIO SOBRE O *BURNOUT*

### **Termo de Consentimento Informado**

Antes de autorizar a sua participação neste estudo, peço que leia atentamente o seguinte texto:

Eu sou Diana Machado e sou estudante do Mestrado de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, da Universidade do Algarve. A presente investigação decorre no âmbito da realização da minha tese de mestrado e tem como objetivo estudar as Representações Sociais do trabalho como preditor do *Burnout* e do *Commitment*.

No seguimento do objetivo desta investigação, peço a sua colaboração na realização de um pequeno questionário, assim como no preenchimento de algumas informações sociodemográficas (sexo, idade, situação profissional e vencimento).

A sua participação, embora voluntária, é muito importante para a realização deste estudo. Todos os dados recolhidos têm a garantia de confidencialidade e anonimato, e obedecem aos critérios utilizados para a orientação da elaboração de trabalhos científicos, sendo os dados recolhidos utilizados apenas para fins estatísticos.

A realização deste questionário tem o tempo previsto de **15** minutos.

A investigadora estará disponível para qualquer esclarecimento que seja necessário acerca do estudo realizado, se assim for desejado por parte do participante. Nesse sentido, qualquer dúvida que surja, o participante poderá contactar a investigadora principal através dos seguintes emails: [a51995@ualg.pt](mailto:a51995@ualg.pt) ou [dianamcarolina@sapo.pt](mailto:dianamcarolina@sapo.pt).

Se, em algum momento optar por não continuar a preencher o questionário, é livre de desistir.

Obrigada pela colaboração e pela sua disponibilidade.

Após ler o consentimento informado, deseja participar no estudo:

Sim

Não

## Maslach Burnout Inventory

(Maslach & Jackson, 1981)

Em que medida as seguintes afirmações se aplicam a si? Procure ser o mais franco possível, respondendo de acordo com as suas reais ações e intenções.

Responda, por favor, de acordo com a seguinte escala:

| Nunca   | Algumas vezes por ano | Uma vez por mês | Algumas vezes por mês | Uma vez por semana | Algumas vezes por semana | Todos os dias |   |
|---|-----------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|--------------------------|---------------|---|
| 1   | 2                     | 3               | 4                     | 5                  | 6                        | 7             |   |
| 1. Sinto-me emocionalmente esgotado (a) com o meu trabalho.                                   | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |
| 2. Sinto-me esgotado (a) no final de um dia de trabalho.                                      | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |
| 3. Sinto-me cansado (a) quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho. | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |
| 4. Posso entender com facilidade o que sentem as pessoas.                                     | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |
| 5. Creio que trato algumas pessoas como se fossem objetos.                                    | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |
| 6. Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço.                               | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |
| 7. Lido eficazmente com o problema das pessoas.   | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |
| 8. Meu trabalho deixa-me exausto (a).   | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |
| 9. Sinto que através do meu trabalho influencio positivamente na vida dos outros.             | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |
| 10. Tenho me tornado mais insensível com as pessoas.  | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |
| 11. Preocupa-me o fato de que este trabalho esteja me endurecendo emocionalmente.             | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |
| 12. Sinto-me com muita vitalidade.  | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |
| 13. Sinto-me frustrado (a) com meu trabalho.  | 1                     | 2               | 3                     | 4                  | 5                        | 6             | 7 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14. Creio que estou trabalhando em demasia.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. Não me preocupo realmente com o que ocorre às pessoas a que atendo.             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. Trabalhar diretamente com as pessoas causa-me estresse.                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. Posso criar facilmente uma atmosfera relaxada para as pessoas.                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. Sinto-me estimulado (a) depois de trabalhar em contato com as pessoas.          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão.                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. Sinto-me no limite de minhas possibilidades.                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. Sinto que sei tratar de forma adequada os problemas emocionais no meu trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22. Sinto que as pessoas me culpam de algum modo pelos seus problemas.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

### Questões Sociodemográficas

**Idade:** \_\_\_\_\_

**Sexo:**      Homem       Mulher       Outro

**Naturalidade:**

|  |  |
|--|--|
| Algarve  |  |
| Alentejo (baixo e alto)                        |  |
| Estremadura (ribatejo e área de grande lisboa) |  |
| Beiras (interior, alta e baixa)                |  |
| Douro e região de grande Porto                 |  |
| Minho  |  |
| Trás-os-Montes e Alto Douro                    |  |
| Regiões autónomas (Açores e Madeira)           |  |

**Habilitações literárias:**

Quantos anos estudou na sua vida: \_\_\_\_\_

**Situação profissional atual:**

|   |  |
|---|--|
| Empregado por conta própria                   |  |
| Empregado por conta de outrem                 |  |
| Desempregado ou à procura do primeiro emprego |  |
| Estágio profissional/curricular ou voluntário |  |
| Reformado                                     |  |

**Empregados****Profissão atual:**

|   |  |
|---|--|
| Profissões das Forças Armadas (ex: Oficiais das Forças Armadas, Sargentos das Forças Armadas...)  |  |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos (ex: Diretores de serviços administrativos e comerciais, diretores de produção e de serviços especializados, Diretores de hotelaria, restauração, comércio e de outros serviços...)   |  |
| Especialistas das atividades intelectuais e científicas (ex: Especialistas das ciências físicas, matemáticas, engenharias e técnicas afins, Professores, Especialistas em assuntos jurídicos, sociais, artísticos e culturais...)   |  |
| Técnicos e profissões de nível intermédio (ex: Técnicos e profissões das ciências e engenharia, de nível intermédio, Técnicos e profissionais, de nível intermédio da saúde, Técnicos de nível intermédio dos serviços jurídicos, sociais, desportivos, culturais e similares...) |  |
| Pessoal administrativo (ex: Empregados de escritório, secretários em geral e operadores de processamento de dados, Pessoal de apoio direto a clientes, Operadores de dados, de contabilidade, estatística, de serviços financeiros e relacionados com o registo...)               |  |
| Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores (ex: Trabalhadores dos serviços pessoais, Vendedores, Pessoal dos serviços de proteção e segurança...)  |  |
| Agricultores e trabalhadores qualificados (ex: Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura e produção animal, orientados para o mercado, Trabalhadores qualificados da floresta, pesca e caça, orientados para o mercado...)   |  |

|  |  |
|--|--|
| Trabalhadores qualificados da indústria (ex: Trabalhadores qualificados da construção e similares, exceto eletricista, Trabalhadores qualificados da metalurgia, metalomecânica e similares, Trabalhadores qualificados da impressão, do fabrico de instrumentos de precisão, joalheiros, artesãos e similares, Trabalhadores qualificados em eletricidade e em eletrónica...) |  |
| Operadores de instalações e máquinas (ex: Operadores de instalações fixas e máquinas, Trabalhadores da montagem, Condutores de veículos e operadores de equipamentos móveis)   |  |
| Trabalhadores não qualificados (ex: Trabalhadores de limpeza, Assistentes na preparação de refeições, Trabalhadores não qualificados da agricultura, produção animal, pesca e floresta...)   |  |

**Há quanto tempo está nesta profissão?** \_\_\_\_\_

**Rendimento individual bruto atual:**

|                  |  |
|------------------|--|
| Até 575€         |  |
| de 576€ a 1150€  |  |
| de 1151€ a 1725€ |  |
| de 1725€ a 2300€ |  |
| de 2301€ a 2875€ |  |
| mais de 2876€    |  |

**Horário de trabalho:**

Full-time (entre 35h a 40h semanais)

Part-time (menos de 35h semanais)

**Tipo de contrato:**

|                  |  |
|------------------|--|
| A termo certo    |  |
| A termo incerto  |  |
| Sem termo        |  |
| De curta duração |  |
| A tempo parcial  |  |
| Pré-reforma      |  |

**Quantos trabalhos/empregadores diferentes já teve? (refira o número):** \_\_\_\_\_

**Em situação de desemprego**

**Há quanto tempo está desempregado? (resposta em meses):** \_\_\_\_\_

**Qual a sua profissão anterior ao desemprego?**

|   |  |
|---|--|
| Profissões das Forças Armadas (ex: Oficiais das Forças Armadas, Sargentos das Forças Armadas...)  |  |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos (ex: Diretores de serviços administrativos e comerciais, diretores de produção e de serviços especializados, Diretores de hotelaria, restauração, comércio e de outros serviços...)   |  |
| Especialistas das atividades intelectuais e científicas (ex: Especialistas das ciências físicas, matemáticas, engenharias e técnicas afins, Professores, Especialistas em assuntos jurídicos, sociais, artísticos e culturais...)   |  |
| Técnicos e profissões de nível intermédio (ex: Técnicos e profissões das ciências e engenharia, de nível intermédio, Técnicos e profissionais, de nível intermédio da saúde, Técnicos de nível intermédio dos serviços jurídicos, sociais, desportivos, culturais e similares...) |  |
| Pessoal administrativo (ex: Empregados de escritório, secretários em geral e operadores de processamento de dados, Pessoal de apoio direto a clientes, Operadores de dados, de contabilidade, estatística, de serviços financeiros e relacionados com o registo...)               |  |
| Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores (ex: Trabalhadores dos serviços pessoais, Vendedores, Pessoal dos serviços de proteção e segurança...)  |  |
| Agricultores e trabalhadores qualificados (ex: Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura e produção animal, orientados para o mercado, Trabalhadores qualificados da floresta, pesca e caça, orientados para o mercado...)   |  |
| Trabalhadores qualificados da indústria (ex: Trabalhadores qualificados da construção e similares, exceto eletricista, Trabalhadores qualificados da metalurgia, metalomecânica e similares, Trabalhadores qualificados da impressão, do fabrico de                               |  |

|  |  |
|--|--|
| instrumentos de precisão, joalheiros, artesãos e similares, Trabalhadores qualificados em eletricidade e em eletrónica...)   |  |
| Operadores de instalações e máquinas (ex: Operadores de instalações fixas e máquinas, Trabalhadores da montagem, Condutores de veículos e operadores de equipamentos móveis)               |  |
| Trabalhadores não qualificados (ex: Trabalhadores de limpeza, Assistentes na preparação de refeições, Trabalhadores não qualificados da agricultura, produção animal, pesca e floresta...) |  |

**Quanto anos esteve no emprego anterior ao desemprego?** \_\_\_\_\_

**Está a receber subsídio?**

Sim

Não

- **Consentimento informado sobre o *burnout***

### QUESTIONÁRIO SOBRE O *BURNOUT*

#### **Termo de Consentimento Informado**

Antes de autorizar a sua participação neste estudo, peço que leia atentamente o seguinte texto:

Eu sou Diana Machado e sou estudante do Mestrado de Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, da Universidade do Algarve. A presente investigação decorre no âmbito da realização da minha tese de mestrado e tem como objetivo estudar as Representações Sociais do trabalho como preditor do *Burnout* e do *Commitment*.

No seguimento do objetivo desta investigação, peço a sua colaboração na realização de um pequeno questionário, assim como no preenchimento de algumas informações sociodemográficas (sexo, idade, situação profissional e vencimento).

A sua participação, embora voluntária, é muito importante para a realização deste estudo. Todos os dados recolhidos têm a garantia de confidencialidade e anonimato, e obedecem aos critérios utilizados para a orientação da elaboração de trabalhos científicos, sendo os dados recolhidos utilizados apenas para fins estatísticos.

A realização deste questionário tem o tempo previsto de **15** minutos.

A investigadora estará disponível para qualquer esclarecimento que seja necessário acerca do estudo realizado, se assim for desejado por parte do participante. Nesse sentido, qualquer dúvida que surja, o participante poderá contactar a investigadora principal através dos seguintes emails: [a51995@ualg.pt](mailto:a51995@ualg.pt) ou [dianamcarolina@sapo.pt](mailto:dianamcarolina@sapo.pt).

Se, em algum momento optar por não continuar a preencher o questionário, é livre de desistir.

Obrigada pela colaboração e pela sua disponibilidade.

Após ler o consentimento informado, deseja participar no estudo:

Sim

Não

## Copenhagen Burnout Inventory (CBI)

(Adaptado por Cesaltino Manuel Silveira da Fonte, 2011)

O questionário seguinte destina-se à avaliação psicométrica das dimensões do *burnout*. Não há respostas certas ou erradas; a resposta correta é aquela que exprime com veracidade a sua própria experiência. A cada uma das frases deve responder consoante a frequência com que tem esse sentimento.

**Burnout pessoal:** Avalia o grau de exaustão física, psicológica e da exaustão experienciada pela pessoa.

| <b>Burnout Pessoal</b>   | Sempre | Frequentemente | Às vezes | Raramente | Nunca/quase nunca |
|--|--------|----------------|----------|-----------|-------------------|
| 1. Com que frequência se sente cansado (a)?                        |        |                |          |           |                   |
| 2. Com que frequência se sente fisicamente exausto (a)?            |        |                |          |           |                   |
| 3. Com que frequência se sente emocionalmente exausto (a)?         |        |                |          |           |                   |
| 4. Com que frequência pensa: “Eu não aguento mais isto”?           |        |                |          |           |                   |
| 5. Com que frequência se sente fatigado (a)?                       |        |                |          |           |                   |
| 6. Com que frequência se sente frágil e suscetível a ficar doente? |        |                |          |           |                   |

**Burnout relacionado com o trabalho:** Analisa o grau de fadiga física e psicológica e a exaustão que é percebida pela pessoa em relação ao seu trabalho;

| <b>Burnout relacionado com o trabalho</b>       | Muito | Bastante | Assim, assim | Pouco | Muito pouco |
|---|-------|----------|--------------|-------|-------------|
| 1. O seu trabalho é emocionalmente desgastante? |       |          |              |       |             |
| 2. Sente-se esgotado por causa do seu trabalho? |       |          |              |       |             |
| 3. O seu trabalho deixa-o(a) frustrado(a)?      |       |          |              |       |             |

|   | Sempre | Frequentemente | Às vezes | Raramente | Nunca/quase nunca |
|---|--------|----------------|----------|-----------|-------------------|
| 4. Sente-se esgotado(a) no final de um dia de trabalho? |        |                |          |           |                   |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 5. Sente-se exausto(a) de manhã ao pensar em mais um dia de trabalho? |  |  |  |  |  |
| 6. Sente que cada hora de trabalho é cansativa para si?               |  |  |  |  |  |

|  | Nunca/quase nunca | Raramente | Às vezes | Frequentement e | Sempre |
|--|-------------------|-----------|----------|-----------------|--------|
| 7. Tem energia suficiente para a família e os amigos durante o tempo de lazer? |                   |           |          |                 |        |

**Burnout relacionado com o cliente (trabalhador):** Avalia o grau de fadiga física e psicológica e de exaustão que é percebido pela pessoa como relacionado com o trabalho com os utentes.

| <b><i>Burnout relacionado com o cliente (trabalhador)</i></b>                         | Muito  | Bastante       | Assim, assim | Pouco     | Muito pouco        |
|---|--------|----------------|--------------|-----------|--------------------|
| 1. Acha difícil trabalhar com utentes?  |        |                |              |           |                    |
| 2. Achas frustrante trabalhar com utentes?  |        |                |              |           |                    |
| 3. Trabalhar com clientes deixa-o(a) sem energia?                                     |        |                |              |           |                    |
| 4. Sente que dá mais do que recebe quando trabalha com utentes?                       |        |                |              |           |                    |
|   | Sempre | Frequentemente | Às vezes     | Raramente | Nunca/ quase nunca |
| 5. Está cansado de trabalhar com utentes?   |        |                |              |           |                    |
| 6. Alguma vez se questiona quanto tempo conseguirá continuar a trabalhar com utentes? |        |                |              |           |                    |

|                                   |
|-----------------------------------|
| <b>Questões Sociodemográficas</b> |
|-----------------------------------|

**Idade:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** Homem  Mulher  Outro

**Naturalidade:**

|         |  |
|---------|--|
| Algarve |  |
|---------|--|

|  |  |
|--|--|
| Alentejo (baixo e alto)                        |  |
| Estremadura (ribatejo e área de grande lisboa) |  |
| Beiras (interior, alta e baixa)                |  |
| Douro e região de grande Porto                 |  |
| Minho  |  |
| Trás-os-Montes e Alto Douro                    |  |
| Regiões autónomas (Açores e Madeira)           |  |

**Habilitações literárias:**

Quantos anos estudou na sua vida: \_\_\_\_\_

**Situação profissional atual:**

|   |  |
|---|--|
| Empregado por conta própria                   |  |
| Empregado por conta de outrem                 |  |
| Desempregado ou à procura do primeiro emprego |  |
| Estágio profissional/curricular ou voluntário |  |
| Reformado                                     |  |

**Empregados**

**Profissão atual:**

|   |  |
|---|--|
| Profissões das Forças Armadas (ex: Oficiais das Forças Armadas, Sargentos das Forças Armadas...)  |  |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos (ex: Diretores de serviços administrativos e comerciais, diretores de produção e de serviços especializados, Diretores de hotelaria, restauração, comércio e de outros serviços...)   |  |
| Especialistas das atividades intelectuais e científicas (ex: Especialistas das ciências físicas, matemáticas, engenharias e técnicas afins, Professores, Especialistas em assuntos jurídicos, sociais, artísticos e culturais...)   |  |
| Técnicos e profissões de nível intermédio (ex: Técnicos e profissões das ciências e engenharia, de nível intermédio, Técnicos e profissionais, de nível intermédio da saúde, Técnicos de nível intermédio dos serviços jurídicos, sociais, desportivos, culturais e similares...) |  |

|  |  |
|--|--|
| Pessoal administrativo (ex: Empregados de escritório, secretários em geral e operadores de processamento de dados, Pessoal de apoio direto a clientes, Operadores de dados, de contabilidade, estatística, de serviços financeiros e relacionados com o registo...)  |  |
| Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores (ex: Trabalhadores dos serviços pessoais, Vendedores, Pessoal dos serviços de proteção e segurança...)   |  |
| Agricultores e trabalhadores qualificados (ex: Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura e produção animal, orientados para o mercado, Trabalhadores qualificados da floresta, pesca e caça, orientados para o mercado...)  |  |
| Trabalhadores qualificados da indústria (ex: Trabalhadores qualificados da construção e similares, exceto eletricista, Trabalhadores qualificados da metalurgia, metalomecânica e similares, Trabalhadores qualificados da impressão, do fabrico de instrumentos de precisão, joalheiros, artesãos e similares, Trabalhadores qualificados em eletricidade e em eletrónica...) |  |
| Operadores de instalações e máquinas (ex: Operadores de instalações fixas e máquinas, Trabalhadores da montagem, Condutores de veículos e operadores de equipamentos móveis)   |  |
| Trabalhadores não qualificados (ex: Trabalhadores de limpeza, Assistentes na preparação de refeições, Trabalhadores não qualificados da agricultura, produção animal, pesca e floresta...)   |  |

**Há quanto tempo está nesta profissão?** \_\_\_\_\_

**Rendimento individual bruto atual:**

|                  |  |
|------------------|--|
| Até 575€         |  |
| de 576€ a 1150€  |  |
| de 1151€ a 1725€ |  |
| de 1725€ a 2300€ |  |
| de 2301€ a 2875€ |  |
| mais de 2876€    |  |

**Horário de trabalho:**

Full-time (entre 35h a 40h semanais)

Part-time (menos de 35h semanais)

**Tipo de contrato:**

|                  |  |
|------------------|--|
| A termo certo    |  |
| A termo incerto  |  |
| Sem termo        |  |
| De curta duração |  |
| A tempo parcial  |  |
| Pré-reforma      |  |

**Quantos trabalhos/empregadores diferentes já teve? (refira o número):** \_\_\_\_\_

**Em situação de desemprego**

**Há quanto tempo está desempregado? (resposta em meses):** \_\_\_\_\_

**Qual a sua profissão anterior ao desemprego?**

|   |  |
|---|--|
| Profissões das Forças Armadas (ex: Oficiais das Forças Armadas, Sargentos das Forças Armadas...)  |  |
| Representantes do poder legislativo e de órgãos (ex: Diretores de serviços administrativos e comerciais, diretores de produção e de serviços especializados, Diretores de hotelaria, restauração, comércio e de outros serviços...)   |  |
| Especialistas das atividades intelectuais e científicas (ex: Especialistas das ciências físicas, matemáticas, engenharias e técnicas afins, Professores, Especialistas em assuntos jurídicos, sociais, artísticos e culturais...)   |  |
| Técnicos e profissões de nível intermédio (ex: Técnicos e profissões das ciências e engenharia, de nível intermédio, Técnicos e profissionais, de nível intermédio da saúde, Técnicos de nível intermédio dos serviços jurídicos, sociais, desportivos, culturais e similares...) |  |
| Pessoal administrativo (ex: Empregados de escritório, secretários em geral e operadores de processamento de dados, Pessoal de apoio direto a clientes, Operadores   |  |

|  |  |
|--|--|
| de dados, de contabilidade, estatística, de serviços financeiros e relacionados com o registo...)  |  |
| Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores (ex: Trabalhadores dos serviços pessoais, Vendedores, Pessoal dos serviços de proteção e segurança...)   |  |
| Agricultores e trabalhadores qualificados (ex: Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura e produção animal, orientados para o mercado, Trabalhadores qualificados da floresta, pesca e caça, orientados para o mercado...)  |  |
| Trabalhadores qualificados da indústria (ex: Trabalhadores qualificados da construção e similares, exceto eletricista, Trabalhadores qualificados da metalurgia, metalomecânica e similares, Trabalhadores qualificados da impressão, do fabrico de instrumentos de precisão, joalheiros, artesãos e similares, Trabalhadores qualificados em eletricidade e em eletrónica...) |  |
| Operadores de instalações e máquinas (ex: Operadores de instalações fixas e máquinas, Trabalhadores da montagem, Condutores de veículos e operadores de equipamentos móveis)   |  |
| Trabalhadores não qualificados (ex: Trabalhadores de limpeza, Assistentes na preparação de refeições, Trabalhadores não qualificados da agricultura, produção animal, pesca e floresta...)   |  |

**Quanto anos esteve no emprego anterior ao desemprego?** \_\_\_\_\_

**Está a receber subsídio?**

Sim

Não