



UNIVERSIDADE DO ALGARVE
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

***Burnout* e Bem-estar no Trabalho:
Estudo Exploratório na Divisão da
Polícia de Segurança Pública de
Portimão.**

**Dissertação para a Obtenção do Grau de Mestre em
Psicologia Clínica e da Saúde**

Fernando Fontes Luís

FARO, 2011



UNIVERSIDADE DO ALGARVE
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA

***Burnout* e Bem-estar no Trabalho:
Estudo Exploratório na Divisão da
Polícia de Segurança Pública de
Portimão.**

Dissertação para a Obtenção do Grau de Mestre em
Psicologia Clínica e da Saúde

Fernando Fontes Luís

Orientador: Professor Doutor Sérgio Vieira

FARO, 2011

NOME: FERNANDO FONTES LUÍS

DEPARTAMENTO: DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA DA FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS DA UNIVERSIDADE DO ALGARVE

ORIENTADOR: PROFESSOR DOUTOR SÉRGIO VIEIRA

DATA: MAIO DE 2011

TÍTULO DA DISSERTAÇÃO: *BURNOUT* E BEM-ESTAR NO TRABALHO: ESTUDO EXPLORATÓRIO NA DIVISÃO DA POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DE PORTIMÃO.

JURI:

PRESIDENTE:

Doutora **Ida Manuela de Freitas Andrade Timóteo Lemos**, Professora Auxiliar da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve.

VOGAIS:

Doutor **Luís Sérgio Gonçalves Vieira**, Professor Auxiliar da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve, na qualidade de orientador.

Doutora **Maria Helena Rodrigues Guita de Almeida**, Professora Auxiliar da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve.

Agradecimentos

Tenho consciência que não poderia ter chegado ao fim deste projecto sem o contributo de várias pessoas a quem solicitei apoio e que desde logo manifestaram a sua disponibilidade dando o seu precioso contributo, que considero vital para a realização da presente dissertação.

À Policia de Segurança Pública, nomeadamente ao Departamento de Recursos Humanos, pelo facto de me ter concedido a autorização para a realização desta dissertação.

Aos Agentes, Chefes e Comissários da Divisão Policial de Portimão, pela sua pronta colaboração e disponibilidade mostrada em participar nesta investigação.

Ao Professor Doutor Sérgio Vieira, meu orientador, pela sua disponibilidade, paciência e ensinamentos que foram uma fonte conhecimentos e de motivação extra.

À Professora Doutora Joana Santos pelos seus ensinamentos e disponibilidade demonstrada desde o início.

Ao meu amigo e colega de Mestrado, Nuno Sousa, pelo seu apoio, ensinamentos e sugestões que serviram de ponto de reflexão.

À minha esposa, pelo seu apoio e pelo facto de ter permanecido sempre ao meu lado.

Aos meus filhos, José e Joaquim pela sua constante incompreensão e inconformismo pelas horas que lhe foram roubadas, e que sempre prometi recompensar.

A todos, os meus sinceros agradecimentos.

RESUMO

O objectivo do presente estudo é avaliar a influência das variáveis sociodemográficas, estilos de vida, estratégias de *coping* e variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho, no *burnout* e bem-estar no trabalho (BET) numa população (N=159) de polícias da PSP - Divisão Policial de Portimão. Por outro lado, pretende-se saber se estes polícias apresentam valores de *burnout* e BET superiores aos seus congéneres de outros países e a outros profissionais. Neste sentido delineamos um estudo exploratório, tendo por objectivo identificar e analisar os factores de *burnout* e BET e estabelecer uma relação entre as variáveis mencionadas.

Dos resultados obtidos evidenciam-se os seguintes aspectos: O trabalho em turnos nocturnos mostrou ser um preditor significativo em ambas as variáveis dependentes, influenciando positivamente o *burnout* e negativamente o BET. Os estilos de vida apresentam-se como o melhor preditor do *burnout*, influenciando positivamente a realização pessoal e negativamente a exaustão emocional e despersonalização. O *coping* centrado no controlo apresenta-se como o principal preditor da realização pessoal, influenciando positivamente esta variável. O *coping* centrado no escape apresenta uma influência positiva na exaustão emocional, e negativa em todas as dimensões do BET. Por último, o nosso modelo remete-nos, ainda, para uma influência negativa muito significativa do *burnout* nos valores de BET, nomeadamente através da exaustão emocional, explicando 36% da variância do total de BET. Porém, verificamos também o inverso, com o BET a exercer uma influência muito significativa no *burnout*, principalmente na exaustão emocional. De ressaltar, ainda, que os resultados indicam que as variáveis sociodemográficas (idade e estado civil) e as variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho policial (tempo de serviço, actividade exercida, tempo nas funções e local de trabalho) influenciam quer os valores de *burnout* quer os valores de BET. Na presente investigação, cerca de 11% dos polícias preenchem os critérios de diagnóstico de *burnout*.

Palavras-chave: *Burnout*, bem-estar no trabalho, polícia, estratégias de *coping* e estilos de vida

Abstract

The purpose of this study is to evaluate the influence of sociodemographic variables, lifestyle, coping strategies and variables associated with the context and organization of work, on burnout and work well-being (WWB) in a population (N = 159) of police officers in PSP-Division of Police of Portimão. On the other hand, we want to find out if these policemen have levels of burnout and WWB greater than its counterparts in other countries and other professionals. In this sense we designed an exploratory study, aimed at identifying and analyzing the causes of burnout and WWB, and establish a relationship between the variables mentioned.

Our results show the following aspects: The night shift work was shown to be a significant predictor for both dependent variables, positively influencing the burnout and negatively WWB. The life styles are presented as the best predictor of burnout, positively influencing the achievement and negatively the emotional exhaustion and depersonalization. The control coping was the main predictor of personal achievement, positively influencing this variable. The avoiding coping was a positive influence on emotional exhaustion, and negative in all dimensions of the WWB. Finally, our model leads us also to a very significant negative impact of burnout levels of WWB, including the emotional exhaustion, explaining 36% of the variance of total WWB. However, we also found the reverse, with WWB to exercise significant influence, especially in emotional exhaustion. Of caveat, though, that the results indicate that sociodemographic variables (age and marital status) and variables associated with the context and organization of police work (time of service, activity performed, time in office and work place) influence both the values burnout or the values of WWB. In this investigation, approximately 11% of police meet the diagnostic criteria for burnout.

Keywords: Burnout, work well-being, police, coping strategies and life styles

Índice

Introdução	13
Capítulo I – A PSP: História, legalidade e o profissional de polícia	19
1.1 - Introdução	19
1.2 - Contextualização histórica da PSP	20
1.3 - Aspectos legais sobre a polícia	21
1.4 - O profissional de polícia: O trabalho e a carreira policial	23
Capítulo II – <i>Burnout</i> e bem-estar no trabalho policial	27
2.1 - A polícia enquanto objecto de estudo	27
2.2 - O trabalho policial e o <i>burnout</i>	30
2.3 - O <i>burnout</i> nos profissionais da PSP	34
2.4 - Bem-estar no trabalho policial	35
Capítulo III – O <i>burnout</i>: Enquadramento teórico	37
3.1 - O conceito de <i>burnout</i>	37
3.2 - Definição do conceito de <i>burnout</i>	38
3.3 - Modelos explicativos do <i>burnout</i>	41
3.4 - Será o <i>burnout</i> uma subcategoria de stress profissional	45
Capítulo IV – O bem-estar no trabalho: Enquadramento teórico	47
4.1 - O conceito de bem-estar no trabalho	47
4.2 - Modelos teóricos sobre o bem-estar no trabalho	48
4.3 - Instrumentos de medida do bem-estar no trabalho	52
Capítulo V – Variáveis influentes no <i>burnout</i> e no bem-estar no trabalho	55
5.1 - Os estilos de vida	55
5.2 - As estratégias de <i>coping</i>	56
5.3 - Variáveis de natureza sociodemográfica	57
5.3.1 - A idade	58
5.3.2 - O estado civil	59

5.3.3 - O género.....	59
5.3.4 - As habilitações literárias.....	60
5.4 - Variáveis associadas às condições e organização do trabalho	61
5.4.1 - O trabalho por turnos	61
5.4.2 - A hierarquia	64
5.4.3 - A actividade exercida	65
Capítulo VI - Metodologia	67
6.1 - Delimitação do problema.....	67
6.2 - Objectivos da investigação	69
6.3 - Questões de investigação.....	69
6.4 - Desenho da investigação	70
6.5 - Participantes.....	71
6.5.1 - Critérios e procedimento na selecção da amostra.....	71
6.5.2 - Caracterização sociodemográfica da amostra.....	72
6.6 - Instrumentos	73
6.6.1 - Questionário dos dados sociodemográficos e das características e organização do trabalho	74
6.6.2 - <i>Maslach burnout Inventory</i> (MBI)	74
6.6.3 - Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET).....	77
6.6.4 - Questionário dos Estilos de Vida (QEV).....	78
6.6.5 - <i>Coping Job Scale</i>	79
6.7 - Procedimentos de recolha de dados	80
6.8 - Procedimentos de tratamento e análise de dados.....	81
Capítulo VII – Apresentação e análise dos dados.....	82
7.1 - Caracterização da amostra ao nível das características relacionadas com o contexto do trabalho.....	82
7.2 - Estatística descritiva das variáveis estudadas	85
7.2.1 - Estatística descritiva do <i>burnout</i> e respectiva comparação com outras populações tidas em referência	85
7.2.2 - Estatística descritiva da variável BET e respectiva comparação com a população geral	91

7.2.3 - Estatística descritiva das estratégias de <i> coping </i> e estilos de vida e a sua comparação com outras populações	92
7.3 - Correlações entre as variáveis <i> burnout </i> , BET, estilos de vida e <i> coping </i>	95
7.4 - Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas, em função das variáveis sociodemográficas	99
7.4.1 - Análise da variância dos resultados de <i> burnout </i> e BET em função da variável estado civil	100
7.4.2 - Análise da variância dos resultados de <i> burnout </i> e BET em função da variável idade	102
7.5 - Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas, em função das variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho	105
7.5.1 - Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas em função da variável média de turnos nocturnos.....	106
7.5.2 - Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas em função da variável tempo de serviço.....	109
7.5.3 - Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas em função da variável tempo nas actuais funções	113
7.5.4 - Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas em função da variável actividade exercida.....	114
7.5.5 - Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas em função da variável local de trabalho	118
7.6 - As nossas variáveis independentes enquanto predictoras de <i> burnout </i> e BET.....	121
7.6.1 - As nossas variáveis independentes enquanto predictoras das diferentes dimensões de <i> burnout </i>	122
7.6.2 - As nossas variáveis independentes enquanto predictoras das diferentes dimensões de BET.....	127
7.7 - As nossas variáveis independentes enquanto predictoras de <i> burnout </i> e BET.....	135
Capítulo VIII – Discussão dos Resultados	138
Conclusão	173
Referências Bibliográficas	178
Anexos	195
Anexo A – Consentimento informado	197
Anexo B – Questionários dos dados sociodemográficos e das características e organização do trabalho	199
Anexo C – <i> Maslach Burnout Inventory </i>	201

Anexo D – Escala de Bem-Estar no Trabalho (EBET).....	204
Anexo E – Questionários dos Estilos de Vida	206
Anexo F – <i>Coping Job Scale</i>	209
Anexo G – Tabelas de resultados não significativos	212

INDÍCE DE TABELAS

Tabela 1 – Modelos etiológicos e sequenciais do processo do <i>burnout</i>	43
Tabela 2 – Descrição da amostra relativamente aos dados sociodemográficos	73
Tabela 3 – Descrição da amostra relativamente às características do trabalho	84
Tabela 4 – Médias e valores de <i>burnout</i> dos profissionais da nossa mostra	86
Tabela 5 – Comparação das médias de <i>burnout</i> da nossa mostra com outras profissões de “ajuda” em Portugal, investigadas pela Universidade do Algarve	88
Tabela 6 – Comparação das médias de <i>burnout</i> da nossa amostra, com outras polícias de vários países	89
Tabela 7 – Análise descritiva dos resultados à escala de BET	91
Tabela 8 – Análise descritiva dos resultados à escala de estratégias de <i>coping</i> (CJS de Latack)	93
Tabela 9 – Análise descritiva dos resultados à escala de estilos de vida (QEV)	94
Tabela 10 – Matriz das intercorrelações entre as variáveis	96
Tabela 11 – Distribuição dos resultados de BET em função do estado civil dos sujeitos (Kruskal Wallis)	101
Tabela 12 – Distribuição dos resultados de <i>burnout</i> em função da idade dos sujeitos (One Way Anova)	103
Tabela 13 – Distribuição dos resultados de BET em função da idade dos sujeitos (<i>One Way Anova</i>)	104
Tabela 14 – Distribuição dos resultados de <i>burnout</i> em função da média de turnos nocturnos efectuados mensalmente (One Way Anova)	106
Tabela 15 – Distribuição dos resultados de BET em função da média de turnos nocturnos efectuados mensalmente (<i>One Way Anova</i>)	108
Tabela 16 – Distribuição dos resultados de <i>burnout</i> em função do tempo de serviço (<i>One Way Anova</i>)	110

Tabela 17 – Distribuição dos resultados de BET em função do tempo de serviço (<i>One Way Anova</i>)	111
Tabela 18 – Distribuição dos resultados das estratégias de <i>coping</i> em função do tempo de serviço (<i>One Way Anova</i>)	112
Tabela 19 – Distribuição dos resultados da variável estilos de vida em função do tempo de serviço (<i>One Way Anova</i>)	113
Tabela 20 – Distribuição dos resultados do <i>burnout</i> em função tempo nas actuais funções (<i>Kruskal Wallis</i>)	114
Tabela 21 – Distribuição dos resultados do <i>burnout</i> em função da actividade exercida pelos sujeitos (<i>T-Student</i>)	115
Tabela 22 – Distribuição dos resultados de bem-estar no trabalho em função da actividade exercida (<i>T-Student</i>)	116
Tabela 23 – Distribuição dos resultados das estratégias de <i>coping</i> em função da actividade exercida (<i>T-Student</i>)	117
Tabela 24 – Distribuição dos resultados de <i>burnout</i> em função do local de trabalho (<i>T-Student</i>)	119
Tabela 25 – Distribuição dos resultados de BET em função do local de trabalho (<i>T-Student</i>)	120
Tabela 26 – Distribuição dos resultados da variável estratégias de <i>coping</i> em função do local de trabalho (<i>T-Student</i>)	120
Tabela 27 – Distribuição dos resultados da variável estilos de vida em função do local de trabalho (<i>T-Student</i>)	121
Tabela 28 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente exaustão emocional	123
Tabela 29 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente exaustão emocional	123
Tabela 30 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente despersonalização	125
Tabela 31 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente despersonalização	125
Tabela 32 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente realização pessoal	126

Tabela 33 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente realização pessoal	127
Tabela 34 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente total da escala de BET	128
Tabela 35 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente total da escala de BET	129
Tabela 36 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente bem-estar alegria	130
Tabela 37 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente bem-estar alegria	130
Tabela 38 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente bem-estar serenidade	132
Tabela 39 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente bem-estar serenidade	132
Tabela 40 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente funcionamento global adaptado	134
Tabela 41 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente funcionamento global adaptado	134
Tabela 42 – Resumo dos principais preditores de BET, com inclusão do burnout na regressão.	136
Tabela 43 – Resumo dos principais preditores de burnout, com inclusão do BET na regressão.....	137

INDÍCE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Prevalência de <i>burnout</i> na nossa amostra	87
Gráfico 2 – Comparação dos valores médios de <i>burnout</i> da nossa amostra com a população geral (EUA e ESP).....	87
Gráfico 3 – Comparação dos valores médios de <i>burnout</i> da nossa amostra com outras profissões de “ajuda” em Portugal, investigadas pela Universidade do Algarve	89
Gráfico 4 – Comparação dos valores de <i>burnout</i> da nossa amostra, com outras polícias de vários países	90
Gráfico 5 – Comparação dos valores médios de BET da nossa amostra com população geral	92
Gráfico 6 – Comparação dos resultados das estratégias de <i>coping</i> com outras amostras tidas em referência	93
Gráfico 7 – Comparação dos resultados totais do QEV da nossa amostra com outras amostras tomadas em referência	94

INDÍCE DE FIGURAS

Figura 1 – Desenho orientador da investigação	71
Figura 2 – Modelo preditor do <i>burnout</i> e bem-estar no trabalho	172

Introdução

A Psicologia da Saúde veio alertar para o facto de não podermos ficar alheios ao contexto profissional como uma das esferas da vida que influencia a saúde dos sujeitos. O trabalho tem sido encarado como uma actividade vital para a sobrevivência do homem moderno, sendo um potencial gerador de expectativas, triunfos e frustrações, que consome metade da nossa vida, desperta e define a nossa identidade pessoal. Através dele obtemos uma diversidade de recompensas, a nível material, social, valorização e realização pessoal (Herr & Cramer, 1996, citados por Vieira, 2009). Super (1980) trouxe para primeiro plano o papel do trabalho na construção dessa identidade pessoal, mencionando a importância do valor psicológico do trabalho enquanto preocupação nuclear da vida das pessoas. Contudo, o aumento do peso que o trabalho representa na vida de cada um de nós tem trazido uma diversidade de problemáticas que afectam não só as organizações, mas também a nossa vida pessoal. Esta centralidade do trabalho na construção da identidade dos sujeitos pode apresentar-se como um factor gerador e promotor de saúde, ou pelo contrário, pode também apresentar-se como um factor patogénico com grave impacto na saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Actualmente as doenças laborais têm sido foco de especial atenção por parte da comunidade científica e a sua crescente importância está relacionada com as transformações que vão ocorrendo no mercado do trabalho, nas novas relações laborais e na própria natureza do trabalho. Apesar de verificarmos constantes melhorias nas condições de trabalho, temos também assistido ao aparecimento de novos riscos, na sua maioria de carácter psicossocial, que põem em causa a saúde e o bem-estar dos trabalhadores.

A presente investigação, inserida no Mestrado de Psicologia Clínica e da Saúde, recorre ao tradicional “olhar” da psicologia para a sintomatologia das experiências negativas em contexto de trabalho, através da análise da síndrome de *burnout* considerada uma doença laboral e amplia-a em direcção a uma nova perspectiva nascida com a Psicologia Positiva, ao incluir no seu estudo o conceito de bem-estar no trabalho, aspecto relevante e essencial na actual definição de saúde proposta pela OMS (2009). Deste modo, pretendemos também dar ênfase às experiências e emoções positivas dos profissionais e às condições que favorecem o bem-estar nas organizações, as quais

frequentemente têm sido relevadas para segundo plano quando se aborda a saúde em contexto laboral.

As inúmeras investigações efectuadas com o objectivo de conhecer a realidade das experiências pessoais em ambiente de trabalho, nomeadamente ao nível das experiências negativas, têm crescido nas últimas décadas. O caso especial do *burnout* permite concluir que se trata duma síndrome que tem suscitado especial interesse, “considerada uma forma de disfunção mental” (Maslach, 2001, p. 610), frequentemente referenciada como um fenómeno da idade moderna. O conceito chegou-nos do outro lado do atlântico, dos EUA, em meados dos anos setenta e apresenta-se como um novo construto que caminha paralelamente à evolução social e às novas dificuldades no exercício de uma profissão, assente naquilo a que Delbrouck (2006) chamou de “doença da relação de ajuda”. Tornou-se, deste modo, uma doença profissional onde a relação directa entre o trabalho e o estado de fadiga, ou de cansaço do trabalhador, aparece como denominador comum. Várias décadas de investigação sobre o *burnout* permitiram comprovar os efeitos negativos na saúde do profissional, para a organização com a qual colabora e para as pessoas-alvo dos seus serviços. De acordo com a Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho, o *burnout* tem nocivas consequências físicas, emocionais e comportamentais de monta tanto no campo das relações interpessoais, como no campo profissional, apresentando-se como um dos grandes problemas psicossociais e económicos com o qual nos confrontamos actualmente (Frasquinho, 2005).

Os estudos iniciais sobre o *burnout* incidiam sobre trabalhadores que exerciam profissões associadas à ajuda do outro, tais como enfermeiros, médicos, professores, entre outros, e que a literatura anglo-saxónica designa por “*caregiveres*”. Este facto esteve na origem da crença que esta doença se verificava apenas neste tipo de profissões. Actualmente, o fenómeno do *burnout* tornou-se mais abrangente como comprovam as inúmeras investigações que se centram noutras profissões, sendo mesmo investigado fora do âmbito profissional, como são os casos do estudo efectuado em mães a tempo inteiro (Pelsma, Roland, Tollefson & Wigington, 1989), em estudantes (Legassie, Zibrowski, & Goldszmidt, 2008), ou mesmo em clérigos (Doolittle, 2008).

Desde cedo que a profissão de polícia foi enquadrada nos profissionais de ajuda (Maslach & Jackson, 1997), ou, como refere Delbrouck (2006), no centro de uma

relação de ajuda à população. Aos polícias em geral é-lhes exigido que no seu trabalho estejam preparados para responder a uma diversidade de cenários. Muitos desses cenários são considerados stressantes, frustrantes, dramáticos e emocionalmente desafiantes (Lynch, 2007). De acordo com esta autora, uma diversidade de frustrações que ocorrem maioritariamente ao nível do contexto organizacional origina que os polícias mais empenhados possam vir a sofrer de um “desligamento” em relação ao seu trabalho devido ao cansaço e exaustão sofridas. A esta forma de exaustão dá-se o nome de *burnout*, e como refere Stinchcomb (2004), os profissionais de polícia estão-lhe particularmente vulneráveis. Prova desta vulnerabilidade é o facto de muitos dos investigadores que pretendem validar os instrumentos de medida do *burnout*, nomeadamente o MBI (*Maslach Burnout Inventory*) recorrerem a populações de polícias para as suas amostras (Grau, Vallejo & Tomás, 2004; Densten, 2001; Gil-Monte, 2005; Maslach & Jackson, 1986; Seisdedos, 1997).

A literatura é quase unânime em considerar a polícia como uma das profissões mais stressante com consequências graves na saúde dos seus profissionais (Hargreaves, 2001; Lynch, 2007; Mayhew, 2001; Moster & Rothman, 2006; Pietrontoni, Patri & Moreli, 2003; Stephens & Long, 2000; Thompson, Kirk & Brown, 2005). Quando falamos de stresse na polícia, a nossa atenção tende a focar-se nos incidentes potencialmente traumáticos (e.g., perseguições a alta velocidade, detenções violentas), que podem ocorrer no dia-a-dia de um polícia. Porém, como refere Stinchcomb (2004), a realidade do trabalho do polícia pode ser muito mais rotineira que essa visão cinematográfica, sendo esta rotina, também, um aspecto gerador de stresse e de sentimentos de ineficácia profissional. Este é um factor confirmado por alguns estudos que têm demonstrado que os polícias tendem a apresentar valores de stresse mais elevados em resposta a stressores organizacionais (eventos relacionados com a administração da organização) do que a stressores operacionais (Scanff & Taugis, 2002; Sced & Baur, 2007; Lynch, 2007).

Algumas investigações efectuadas com populações de polícias (e.g., Berg, Hem, Lau & Ekeberg 2006) têm evidenciado que estes profissionais apresentam uma cultura corporativa com especificidades muito próprias, e que, devido aos aspectos específicos da sua formação, são uma população que tende a reportar poucos sintomas de saúde mental. Esta tendência deve-se, provavelmente, a uma cultura policial que encoraja o controlo das emoções (Mayhew, 2001; Scanff & Taugis, 2002). Em Portugal, tal como

nos restantes países, os polícias são um grupo profissional seleccionado e com formação muito específica. Os critérios de selecção para admissão na polícia são exigentes ao nível físico, intelectual e psicológico. Durante a formação na Escola de Polícia os formandos são treinados para suportarem situações operacionais adversas. Porém, esta imagem "perfeita" que começa logo nas escolas de formação pode constituir uma desvantagem, na medida em que encoraja determinadas atitudes de cariz defensivo a nível emocional. A este respeito, Scanff e Taugis (2002), revelam que esta tendência da cultura policial, em enfatizar a virilidade como um mecanismo de defesa colectivo dos polícias, é limitadora da expressão das suas emoções e sentimentos.

As investigações sobre o *burnout* na polícia têm tido um crescimento significativo na última década, o que se verifica em diversos países, como por exemplo Africa do Sul (Moster & Rothmann, 2006), Holanda (Euwena, Kop & Bakker, 2004), Chile (Mella, 2007), Finlândia (Kerkanen, Kuiper & Martin, 2007), Noruega (Berg et al., 2006), Estónia (Anion, 2006), Austrália (Lynch, 2007; Sced, Baur & Tuckey, 2007), França (Michinov, 2005; Scanff & Taugis, 2002), Alemanha (Gelderen, Heuven, Veldhoven Zeelenberg & Croon, 2007), Itália (Pietrantonio, et al., 2003), Espanha (Nadal & Aragón, 2003), EUA (Jackson & Maslach, 1982; Weiss & Yates, 1995), Brasil (Silveira et al., 2005), Israel (Pines & Keinan, 2005) Canadá (Loo, 1994) e Portugal (Russo, 2008; Seabra, 2008), entre outros. Apesar deste crescimento, verifica-se um défice de investigações sobre o *burnout* e o seu impacto no bem-estar no trabalho, bem como o papel dos estilos de vida e das estratégias de *coping* dos polícias nessas variáveis da saúde. De facto, as poucas investigações que abordam o bem-estar no trabalho na profissão de polícia (e.g., Kerkanen, Kuiper & Martin, 2007; Mostert & Rothmann, 2006) têm evidenciado a importância da avaliação desta variável na implementação de programas de intervenção e prevenção das doenças profissionais (e.g., *burnout* e stresse), se bem que maioritariamente tenham optado por diferentes conceitos de bem-estar. Alguma literatura tem vindo a demonstrar que valores elevados de *burnout* estão associados a valores mais baixos no bem-estar dos trabalhadores (e.g., Landa, Martos, Zafra & Luzón, 2006; Milfont, Denny, Ameratunga, Robinson & Merry, 2008; Reader, Cuthbertson & Decruyenaere, 2008), o que tende a originar um impacto negativo e significativo na saúde dos profissionais e nas organizações a que pertencem. Para Kareaga, Exeberria e Smith (2008), o aumento do bem-estar dos trabalhadores originará uma maior motivação e compromisso com a organização, maior satisfação laboral e

produtividade e uma diminuição dos riscos psicossociais e dos custos associados a valores elevados de *burnout*. Malach (2001), chama a atenção para o défice de investigações sobre o impacto do *burnout* na saúde, facto que foi por nós confirmado, nomeadamente, no que se refere ao bem-estar no trabalho (dimensão essencial da saúde dos trabalhadores), e que esteve na base da escolha das nossas variáveis dependentes.

A presente dissertação divide-se em duas partes essenciais: uma primeira parte de enquadramento teórico e uma segunda parte referente ao estudo empírico. Ao todo, esta dissertação é constituída por oito capítulos que procuram articular de forma coerente o estado de arte sobre as variáveis estudadas com os nossos resultados empíricos. Na primeira parte iniciamos com a presente introdução, onde procuramos relacionar os aspectos introdutórios com a pertinência da investigação nesta população específica e o motivo pelo qual escolhemos as nossas variáveis em estudo. Seguidamente apresentamos uma breve descrição da população estudada (capítulo I), desde os seus antecedentes históricos, aspectos legais relativos à instituição e caracterização do trabalho policial. No capítulo II efectuamos uma abordagem à polícia enquanto objecto de estudos científicos, nomeadamente estudos psicológicos e em particular sobre *burnout* e bem-estar no trabalho dos polícias. Por outro lado, esta primeira parte engloba ainda o enquadramento teórico, com uma breve revisão de literatura das variáveis *burnout* (capítulo III) e bem-estar no trabalho (capítulo IV) e das variáveis influentes quer no *burnout* quer do bem-estar no trabalho (capítulo V), do ponto de vista mais geral e mais especificamente no que se refere ao caso particular da população policial. Esta revisão de literatura é mais exaustiva ao nível das nossas variáveis dependentes (*burnout* e bem-estar no trabalho) procurando a explicitação do seu desenvolvimento, modelos teóricos explicativos que estão na sua base e instrumentos de medida que têm sido propostos.

Na segunda parte apresentamos o nosso estudo exploratório, sendo abordados os aspectos metodológicos (capítulo VI), onde expomos a delimitação do problema, objectivos e questões de investigação, método de recolha e caracterização dos participantes, apresentação do nosso modelo de investigação, a descrição dos instrumentos que iremos utilizar e os procedimentos estatísticos a que recorreremos. Nesta segunda parte apresentaremos os nossos resultados (capítulo VII) principalmente aqueles que se mostraram significativos, terminando com a discussão destes mesmos resultados (capítulo VIII) ao abrigo da fundamentação literária por nós consultada.

Faremos as considerações finais (Conclusão), enfatizando os principais resultados, englobando a indicação das limitações por nós encontradas ao longo desta investigação, que servem também para orientar as sugestões para futuras pesquisas. Por fim apresentamos as nossas referências bibliográficas e os anexos.

Capítulo I – A PSP: História, Legalidade e o Profissional de Polícia

1.1 – Breve introdução

Neste primeiro capítulo procedemos a uma curta abordagem à História da polícia e em especial da PSP, ao trabalho policial, ao desenvolvimento da carreira e dos aspectos legais associados à polícia, uma vez que consideramos serem aspectos que influenciam a vida da organização e dos profissionais que a integram. Procuraremos não efectuar uma abordagem muito exaustiva, até porque não faz parte dos objectivos desta dissertação, mas é nossa intenção traçarmos, apenas, linhas gerais da caracterização da instituição e do trabalho dos seus profissionais, para que possamos contextualizar esta população na problemática por nós estudada. Procuraremos, ainda, apresentar genericamente alguns estudos efectuados nas diversas polícias a nível internacional e, em particular, os estudos efectuados na própria PSP, remetendo uma abordagem mais pormenorizada para o capítulo seguinte, quando explorarmos a relação entre as variáveis por nós estudadas e as características associadas ao trabalho e aos profissionais de polícia.

Apesar da palavra polícia se revestir duma natureza polissémica é vulgarmente empregue para designar uma instituição ou grupo social que tem como função principal fazer cumprir a lei e a manutenção da ordem pública. Na sua etimologia, a palavra polícia vem do grego *politeia* e do latim *politia*, que significa “conjunto de leis e regulamentos que mantêm a ordem e a segurança pública” (Grande Enciclopédia Portuguesa e Brasileira, Vol. XXII, p. 246). A polícia está associada à própria humanidade, uma vez que desde a formação das sociedades e durante o seu desenvolvimento surgiu a necessidade de criação de normas que visavam regulamentar os comportamentos socialmente aceitáveis e, em simultâneo, controlar todos aqueles comportamentos considerados desviantes às normas instituídas. Conforme refere Almeida (1999), a polícia enquanto organismo do Estado responsável pela garantia e segurança dos cidadãos está, permanentemente, no centro dum conflito de interesses, tendo, de um lado, os interesses dos prevaricadores à lei e do outro os interesses das vítimas. Conforme refere este autor, esta realidade origina que a acção da polícia esteja, cada vez mais, inter-relacionada com a vida dos cidadãos, no sentido de por cobro às

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

múltiplas divergências próprias das sociedades modernas, em particular, das grandes metrópoles, onde alguns valores de vizinhança e civismo estão em constante mudança.

1.2 – Contextualização histórica da Polícia de Segurança Pública

A pesquisa da investigação histórica sobre as polícias é ainda muito deficitária. Em Portugal, este défice é ainda mais notório, apesar de ser uma área que vem conseguindo chamar à atenção de alguns investigadores. Um dos poucos trabalhos efectuados sobre a história das polícias, nomeadamente da PSP, foi publicado recentemente por Cosme (2006) e serviu de referência para a nossa exposição. De facto, este autor procedeu a uma iniciativa inédita ao publicar a história e evolução da PSP enquanto instituição basilar da segurança em Portugal. Este historiador deixou-nos uma obra que nos permite conhecer o passado desta polícia para que possamos compreender o presente e perspectivar o futuro da instituição. É baseado neste autor que seguidamente procederemos a um breve resumo da história da instituição que hoje conhecemos como PSP.

Ao procurar as origens da PSP, Cosme (2006) transporta-nos para um passado bem longínquo que remonta aos antigos Quadrilheiros, força de «segurança» da Idade Média criada por D. Fernando I, considerada o primeiro corpo de agentes policiais em Portugal. Os Quadrilheiros eram recrutados por imposição régia, cumprindo obrigatoriamente a sua função durante três anos consecutivos. Colocavam à porta de sua casa uma vara, arma utilizada no serviço e considerada o sinal de autoridade. Pelo seu serviço não recebiam salário ou qualquer outra regalia. Os Quadrilheiros foram obtendo alguns privilégios de âmbito social e económico e foram vendo reforçada a sua autoridade. Cada Quadrilheiro teria de ter à sua porta um rótulo que o identificasse e que confirmasse os seus privilégios. Os quadrilheiros perduraram durante toda a Idade Média, até que em 1760, logo após o grande terramoto, o Marquês de Pombal criou a Intendência-Geral da Polícia da Corte e do Reino. Foi nesta época que a palavra polícia se começou a difundir e foi sendo conhecida. Mais tarde, surgiu a necessidade de criar polícias nos grandes centros urbanos (Lisboa e Porto). A chamada Polícia Cívica fazia cumprir os regulamentos e as leis dependentes do Ministério da Justiça e do Reino. A

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

necessidade de sediar as forças policiais em todo o território nacional levou D. Luís a criar o Corpo de Polícia Civil, força policial que foi instituída em todas as capitais de distrito no ano de 1867. Estes Corpos de Polícia são novamente reestruturados em 1896, passando a desempenhar funções específicas nas áreas da segurança pública, da investigação judiciária e nas áreas administrativas. Constitui-se como uma polícia de segurança específica, com a missão de manter a ordem e segurança pública, exercendo também funções de polícia de trânsito, entre outras funções de protecção e segurança de pessoas e bens, impedindo a prática de crimes e promovendo a tranquilidade pública. Terão sido estas as principais bases para a criação da Polícia de Segurança Pública que no próximo dia 2 de Julho celebra o seu 144º aniversário.

Em 1910, com a implementação da República e as consequentes alterações sociais e políticas, a Polícia Cívica é de novo remodelada, criando-se em 1918, a Direcção-Geral de Segurança Pública, na dependência do Ministério do Interior, com a nomeação de Comandantes da PSP. Em 1935 a DGSP é definitivamente extinta, sendo criado o Comando-Geral da Polícia de Segurança Pública, como órgão central da PSP, sendo também nesta data aprovado o primeiro Estatuto da PSP, através do Decreto-lei n.º 39497.

A PSP manteve esta designação e estrutura durante cerca de 60 anos, altura em o Comando Geral viria a adoptar a designação de Direcção Nacional por força da Lei n.º 5/ 99, de 27 de Janeiro, e que ainda hoje se mantém. Este é considerado por muitos como um marco importante na instituição, uma vez que a chefia da PSP deixava de ser exercida exclusivamente por oficiais do exército, podendo, a partir desse momento, ser exercida por um oficial da própria carreira da PSP, ou mesmo por um civil. Durante estas últimas décadas foram várias as transformações que a polícia teve de efectuar muito fruto das transformações sociais e de novos desafios no cumprimento da sua missão.

1.3 – Aspectos legais sobre a polícia

No caso específico do nosso país, é a própria Constituição da República Portuguesa (Borges & Benfazer, 1998) que consagra a existência da polícia e das suas

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

principais atribuições. Em termos gerais, a CRP prevê, no seu artigo 272º, n.º1, que “a polícia tem por funções defender a legalidade democrática e garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos” (Borges & Benfazer, 1998, p.161). Este pressuposto legal assenta em princípios de legalidade, uma vez que a polícia tem por missão defender e fazer cumprir a Lei. Por outro lado, o nº 2 deste artigo refere que “as medidas de polícia são as previstas na lei, não devendo ser utilizadas para além do estritamente necessário” (p.161), o que nos remete para princípios de tipicidade ou mencionar que todas as suas acções, independentemente da sua natureza, tem de estar previstas na Lei, bem como princípio de proporcionalidade que nos remete para a proibição do excesso, que significa que a polícia só poderá utilizar as medidas ao seu dispor, até onde seja imprescindível para garantir e assegurar o interesse público, devendo cessar assim que se tornem desnecessárias.

Estes aspectos legais, nomeadamente ao nível dos direitos constitucionais, são uma valência importante na vida dos polícias, pois são eles que norteiam as leis e regulamentos que vão limitar e orientar o trabalho dos polícias, suas responsabilidades e obrigações perante a Lei e perante os cidadãos, o que poderá ser uma fonte adicional de tensões e pressões no cumprimento da sua profissão.

Muitos dos nossos polícias são confrontados pelos cidadãos para a necessidade de “ser feita justiça”, muitas vezes exigindo que essa justiça seja de imediato aplicada pelos polícias. A este respeito Almeida (1999), refere que o cidadão comum, talvez fruto de alguma falta de informação sobre os aspectos legais, ou mesmo fruto da desadequação da lei em relação à realidade social, “exige às Polícias a acção, que para si é a mais adequada, para satisfazer os seus interesses, mesmo que esta, como muitas vezes acontece, a ser realizada viole fortemente as leis vigentes”(p. 212). Este é um dos aspectos importantes a ter em conta no trabalho policial uma vez que, como refere este autor “origina a incompreensão entre quem quer ser servido e quem está para servir” (p. 213), o que poderá potenciar situações conflituosas e geradoras de stresse para os profissionais de polícia.

Deste modo, a intervenção da polícia perante as situações que contrariam a Lei é com frequência associada a um sentimento de impunidade dos seus autores que está de alguma forma generalizado na sociedade.

1.4 O profissional de Polícia: O trabalho e a carreira policial

Os profissionais de polícia com funções policiais constituem, segundo o Estatuto da PSP aprovado pelo Decreto-Lei n.º 299/2009, “um corpo de pessoal policial, armado e uniformizado, que prossegue as atribuições previstas na Lei n.º 57/2007, de 31 de Agosto, nomeadamente nos domínios da segurança pública e de investigação criminal, sujeito à hierarquia de comando” (D.R, 2009, p. 7708). Neste sentido o exercício das funções policiais é na sua essência caracterizado pelo exercício de direitos e cumprimento de deveres especiais decorrentes do citado diploma, acrescido do cumprimento do Estatuto Disciplinar, previsto na Lei nº 7/90, de 20 de Fevereiro, que impões regras éticas que visam condicionar a actuação dos polícias. Esse exercício é caracterizado pela “permanente disponibilidade para o serviço, ainda que com sacrificio dos interesses pessoais, bem como pela restrição do exercício de alguns direitos e liberdades e a obediência a um conjunto de princípios orientadores da respectiva carreira” (D.R, 2009, p. 7708). Se, por um lado, esta citação torna claro que os polícias são e deverão continuar a ser considerados como um grupo profissional específico, o que torna inadequada a sua comparação com os demais trabalhadores da Administração Pública, por outro, mostra que os polícias estão condicionados e um conjunto de regras, muitas vezes desajustadas das novas realidades (veja-se que o regulamento disciplinar possui 20 anos). Por muitos considerada uma profissão de risco e de desgaste rápido, quer pela sua vulnerabilidade ao stresse, quer pela sua organização do trabalho por turnos, quer ainda pela heterogeneidade de funções (administração, justiça, segurança, apoio social, entre outras.), esta profissão tende a ser considerada um factor com influência significativa na saúde e bem-estar dos seus profissionais.

As principais funções dos profissionais de polícia da nossa amostra estão previstas no Estatuto da PSP, e poderão ser resumidas da seguinte forma: a classe de oficiais, que na nossa amostra corresponde aos postos de Comissário e Subcomissário assenta essencialmente em funções de comando; o posto de Comissário tem como função o comando de unidade operacional ao nível de secção policial, funções de acessória técnica e funções docentes; o posto de Subcomissário tem como função o comando de uma unidade operacional ao nível de esquadra, actividades de formação e funções de

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

carácter técnico. A classe de chefes possui funções ligadas ao planeamento, coordenação, supervisão e controlo nos sectores de pessoal, de material, de instrução e de execução de trabalhos técnicos, adjunto de comando de unidade operacional ao nível de esquadra, serviços operacionais e serviços internos. Relativamente à classe de Agentes, tem como principal função os serviços operacionais e serviços internos.

No caso especial da nossa amostra, a maioria dos sujeitos estão enquadrados na classe de Agente. Na sua maioria estes profissionais são considerados a “face visível” da instituição, os quais no exercício das suas funções exercem uma diversidade de tarefas caracterizadas por um elevado contacto com o público no exterior das instalações policiais. Muitas destas acções assumem um carácter proactivo, no âmbito da prevenção e vigilância de locais susceptíveis de ocorrer crimes. Contudo, muitas destas ocorrências poderão ser englobadas em tarefas consideradas críticas e potencialmente stressantes, como as abordagens a sujeitos suspeitos de crimes, condução de veículos a elevada velocidade (perseguições), ou outras que, devido às suas características específicas, tendem a ser geradoras de conflitos com os cidadãos visados. Estas tarefas consideradas críticas, envolvem, muitas vezes sujeitos considerados violentos que, para além da alteração da ordem pública, colocam em risco a vida ou a integridade física dos profissionais de polícia. Porém, como refere Almeida (1999), parte da missão da polícia é de apoio à população, mesmo em questões que tradicionalmente não estão referenciadas como sendo questões de segurança pública, ou seja, os polícias são solicitados para uma diversidade de ocorrências nas quais não são a entidade competente para a sua resolução. Neste sentido, referimos a crescente solicitação da polícia para acções de protecção social e apoio a populações específicas. Este serviço, que tem vindo a receber especial acompanhamento por profissionais de polícia ligados programas especiais de policiamento dirigidos para públicos muito específicos, como alunos, idosos, vítimas entre outros.

Actualmente, a progressão na carreira policial faz-se através das regras de recrutamento para as categorias superiores, estando prevista no estatuto acima referido, e depende da existência de vagas no mapa de pessoal, da aprovação em concurso e da verificação de determinados pré-requisitos. Estes pré-requisitos são a experiência profissional associada à avaliação do tempo mínimo na categoria, avaliação do

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

desempenho (avaliação curricular com periodicidade semestral), competência técnica, classe de comportamento calculada conforme previsto no Regulamento Disciplinar (considerando a classe de comportamento exemplar ou a 1-ª classe de comportamento) e o exercício específico de funções. Contudo, as novas linhas orientadoras que regem a progressão na carreira têm sido contestadas por muitos dos profissionais, que argumentam que as regras mudaram “a meio do jogo” o que acarreta sempre sentimentos de injustiça, nomeadamente ao nível dos critérios da avaliação curricular. Esta, e outras novas realidades, merecem uma atenção especial, na medida em que poderão influenciar as naturais expectativas dos profissionais de polícia, que juntamente com as recentes linhas orientadoras das aposentações tendem a causar uma pressão e constrangimento nos trabalhadores por elas afectados.

Todos estes aspectos relacionados com as características próprias desta profissão, nomeadamente, as exigências decorrentes das leis, as necessidades e vontades de uma sociedade em constante mudança, o desenvolvimento de novas realidades criminais e de apoio social às pessoas mais desfavorecidas e vulneráveis, quando associados com as condições (muitas vezes pouco favoráveis) em que os polícias têm desenvolver o seu trabalho, tornam esta profissão e os seus profissionais alvos de uma multiplicidade de factores que tende a afectar o seu desempenho profissional e a sua saúde. Esta realidade, em algumas forças de segurança portuguesas, foi evidenciada por Gonçalo, Gomes, Barbosa e Afonso (2010) ao referirem que o contexto profissional das polícias portuguesas tem uma relação com os sintomas de saúde/doença destes profissionais, nomeadamente ao nível do stresse e *burnout*. Os autores referem que esta profissão, para além de incluírem as fontes de pressão de muitas outras ocupações (e.g., trabalho por turnos), está sujeita a uma área de tensão específica resultante da sua actividade muitas vezes relacionada com o risco de vida para o próprio e para os outros. Acresce, ainda, o envolvimento em casos de violência e confronto físico, o testemunho de acidentes, incidentes com armas de fogo, presenças constantes em tribunal, contacto com os cidadãos.

Por todos estes motivos agora mencionados, constatamos que se trata de uma população que tem merecido especial interesse por parte de muitos investigadores que

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

abordam a área da saúde ocupacional, como comprovam as inúmeras investigações realizadas um pouco por todo o mundo.

Capítulo II – *Burnout* e bem-estar no trabalho policial

Neste capítulo procuraremos efectuar uma breve revisão de literatura que possa enquadrar a população policial como uma população privilegiada enquanto objecto de estudos psicológicos. Procuraremos incidir sobre as investigações no âmbito do *burnout* e do bem-estar dos polícias que foram realizadas em vários países e que nos permite perspectivar a evolução das investigações nesta temática. Por outro lado, iremos também abordar outros estudos no âmbito do *burnout* e que foram efectuados na própria PSP.

2.1 – A polícia enquanto objecto de estudo

Como já referimos na nossa introdução, actualmente temos assistido a um acréscimo de estudos efectuados com populações de polícias. As temáticas agora abordadas estão cada vez mais diversificadas, o que contribuiu para o aumento do conhecimento desta população. Os primeiros estudos psicológicos efectuados nas polícias surgiram nos EUA e, regra geral, eram efectuados nas academias/escolas de polícia. A população era, deste modo, constituída por «recrutas» e candidatos a polícias, cuja maioria não possuíam os aspectos inerentes à cultura policial. Este facto pode demonstrar alguma resistência inicial, por parte das instituições públicas de segurança, em efectuar estudos dentro dos meandros das unidades e departamentos operacionais.

Conforme constata Hoo (1994), desde os anos 60 que a variável mais estudada na polícia, e que mais interesse tem despertado na literatura, é o stress ocupacional. Este interesse perdura até aos dias de hoje, conforme se comprova pelo número de investigações efectuadas (e.g., Costa, Accioly, Oliveira e Maia, 2007; Gelderen et al., 2007; He, Zhao & Ren, 2005; Lau, Hem, Berg, Ekeberg & Torgersen, 2006; Merwe, Rothmann & Piennar, 2004; Morash, kwak, Hoffman, Lee, Cho & Moon, 2008; Stinchcomb, 2004; Thompson, Kirk & Brown, 2005). De acordo com Hoo (1994), os primeiros estudos sobre o stress na polícia procuravam identificar os tipos de stressores que estavam presentes no exercício das funções policiais e a sintomatologia daí resultantes, nomeadamente o abuso de álcool e drogas, suicídio, perturbações de stress pós-traumático entre outras. Na sua maioria, estes estudos pretendiam identificar as

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

fontes de geradoras de stresse inerentes ao exercício desta profissão, com o objectivo de implementar uma diversidade de programas de intervenção nesta área. Actualmente, muitos das investigações estão na base destes programas de intervenção que são implementados a um grande número de profissionais, no sentido de melhorar o desempenho na actividade e a protecção da saúde. Um exemplo destes programas foi estruturado e implementado numa unidade especial de polícia francesa por Scanff e Taugis (2002), que após terem identificado algumas dessas fontes de stresse, delinearam um programa de gestão de stresse naquelas forças policiais a fim de evitar o denominado “efeito de túnel”, característico nas intervenções policiais consideradas de elevado risco, e que afectam o desempenho e eficácia dos policiais. Também Patterson (2003), examinou a saúde mental dos policiais procurando determinar os efeitos das estratégias de *coping* e do apoio social no impacto que o stresse profissional e os acontecimentos de vida dos policiais exerciam sobre estes profissionais. Os resultados de Patterson apontaram para que determinados eventos do trabalho policial, nomeadamente associados ao socorro, se encontravam associados a maiores valores de stresse nos policiais. O autor refere, ainda, que as estratégias de *coping* assentes no confronto do problema apresentam um efeito “amortecedor” do stresse quando comparadas com as estratégias centradas nas emoções.

Porém, esta população tem ainda sido alvo de outros estudos que abordam uma diversidade de variáveis tidas como influentes no desempenho profissional e saúde dos policiais, sempre com o objectivo principal de conhecer a realidade sobre o exercício desta profissão e o impacto na saúde e bem-estar destes profissionais. O género tem sido uma variável abordada por alguns autores, uma vez que a polícia tende a ser uma população maioritariamente masculina, apesar desta característica se ter atenuado nos últimos anos. O exercício desta profissão por parte de mulheres e homens, e as possíveis diferenças de atitudes e comportamentos foi investigado por Poteyeva e Sun (2009). Estes autores efectuaram uma revisão de literatura relacionada com as diferenças de comportamento (atitudes) entre género na polícia, mencionando que os resultados da diversa literatura são muitas vezes contraditórios, uma vez que não há uma evidência clara sobre diferenças significativas entre homens e mulheres em relação às suas atitudes e comportamentos no exercício da profissão de polícia. Os estudos mostram, apenas, diferenças relacionadas com o facto das mulheres policiais estarem mais

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

vulneráveis ao stresse, o que vai ao encontro com a literatura para a população em geral. Poteyea e Sun concluíram que a socialização laboral é mais influente na moldagem dos comportamentos profissionais dos polícias do que a predisposição do género.

Outro aspecto muito evidenciado na literatura, e que tem preocupado a comunidade em geral, prende-se com o uso excessivo da força por parte dos polícias, nomeadamente a violência policial. A este respeito, Lersch e Mieczkowski (2005), numa revisão literária, concluíram que a violência e agressividade policial se encontram associadas a várias variáveis sociodemográficas e ao próprio ambiente de trabalho dos profissionais de polícia.

No entanto, registamos pela nossa revisão de literatura que uma multiplicidade de variáveis relacionadas com a saúde/doença e o trabalho, e que estão associadas ao contexto policial tem sido objecto de estudo; a título de exemplo, Humphreys (1996) estudou os modelos de intervenção policial em casos de abuso sexual de menores, Lin (2009) estudou o percentagem de policias e o seu impacto na redução da criminalidade, Mieczkowski (2004) abordou o consumo de drogas por parte de agentes e candidatos à policia, Mayhew (2001) procurou identificar os factores de risco para a saúde ocupacional dos policias, Dorn e Brown (2003) abordaram a sensação de invulnerabilidade dos policias enquanto condutores de carros de patrulha, Stephens e Long (2000) centraram-se na comunicação dos agentes de polícia com os seus supervisores e pares e o efeito protector que essa comunicação exercia na prevenção de stresse pós-traumático. Gorman e Ruggiero (2008) avaliaram a eficácia e eficiência dos departamentos polícias nos EUA, no sentido de melhorarem as condições de trabalho dos polícias. Beletsky, Macalino e Burris (2005) abordaram as atitudes da polícia perante a descriminalização do uso de seringas e consumo de drogas ilegais que é percebida pelos polícias como um factor de risco para a sua segurança. Kecklund, Eriksen e Akerstedt (2008) analisaram a atitude dos polícias perante o sistema de trabalho por turnos, na tentativa de diminuir o impacto desta forma de trabalho na sua saúde e bem-estar. Oron-Gilad, Szalma, Stafford e Hancock, (2005) analisaram o conflito entre o uso do cinto de segurança em condução (*driving safety*) e a resposta em situações de ameaça (*operational safety*). Esta diversidade, agora descrita, demonstra o interesse da comunidade científica em aprofundar o conhecimento desta população em

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

particular, no sentido de proporcionar condições mais favoráveis para aqueles que fazem cumprir a lei e que são o garante dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.

Porém, verificamos também, que nem sempre os estudos efectuados nas polícias se centram nos aspectos negativos desta profissão. Apesar de deficitária, alguma investigação (e.g., Zhao, Thurman & He, 1999) opta pela análise dos aspectos positivos do trabalho policial e de que forma contribuem para o desempenho destes profissionais. Estes autores exploraram o impacto do ambiente laboral dos polícias (departamento policial médio nos EUA), até então associado a um contexto pejorativo sinónimo de potenciador de stresse e *burnout*, na satisfação laboral destes profissionais. Concluíram que a satisfação com o trabalho dos polícias está intrinsecamente associada com o ambiente de trabalho em que se enquadram. Os resultados surpreenderam os autores ao indiciarem que a maioria dos polícias não vê o seu trabalho de forma negativa, sente-se realizada, considera o seu trabalho extremamente significativo e possuem as capacidades necessárias para desenvolver a sua missão.

2.2 – O trabalho policial e o *burnout*

Centremo-nos, agora, na nossa análise do *burnout* no seio do contexto laboral dos polícias. A explicitação do conceito de *burnout* e respectiva definição das suas dimensões encontra-se descrita no capítulo seguinte.

A revisão de literatura por nós efectuada permitiu verificar que a polícia tornou-se, desde cedo, uma população com interesse estratégico na compreensão do fenómeno de *burnout*. Os primeiros estudos comprovaram desde logo a prevalência de *burnout* nos profissionais de polícia, remetendo e alertando para as consequências negativas na saúde dos polícias afectados, nas suas famílias e na organização a que pertenciam. Contudo, estes primeiros estudos procuravam explicar a influência dos factores de personalidade na vulnerabilidade para o stresse e consequentemente para o *burnout*, com a finalidade da triagem dos candidatos a polícias pudesse ser mais eficaz (Kop et al., 1999).

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Um dos primeiros estudos sobre o *burnout* na polícia foi realizado por Jackson e Maslach (1982), duas destacadas autoras na área das doenças profissionais e do *burnout* em particular, com a intenção de compreender o impacto do *burnout* na qualidade de vida familiar dos policiais. Este estudo indicou que os policiais que apresentavam maiores valores de *burnout* estavam mais propensos a sentimentos de raiva, a passar mais tempo fora da família, não se envolverem nas questões familiares e a apresentarem casamentos mais insatisfatórios. Ficavam desde logo evidências relativamente às consequências do *burnout* fora da esfera profissional e ocupacional dos policiais. Contudo foi Goodman (1990) um dos primeiros autores a propor um modelo compreensivo do *burnout* na população de policiais dos EUA, tendo analisado variáveis biográficas, demográficas e situacionais e a sua relação com o *burnout*. Deste modo, Goodman analisou a ansiedade traço, o apoio social, os dias de ausência ao serviço facto dos agentes terem ou não sido a agredidos, as decisões do tribunal, entre outras variáveis. Deste estudo, para além das primeiras recomendações para possíveis programas de intervenção no sentido de prevenir esta doença profissional, surgiu a indicação que as variáveis personalidade (traço ansiedade) e apoio social, estariam relacionadas com o *burnout*.

Mais recentemente, encontramos vários estudos sobre *burnout* em diferentes forças policiais de diferentes países. Os resultados encontrados, nem sempre consensuais, remetem-nos para uma certa vulnerabilidade desta população ao *burnout*. Mostert e Rothman (2006) efectuaram um estudo na polícia da África do Sul, com o objectivo de identificar a influência das variáveis personalidade, características pessoais e stresse laboral, nos valores de *burnout* e bem-estar destes profissionais. Estes autores operacionalizaram o bem-estar laboral como a presença de baixos valores de *burnout* e elevados valores de *engagement* (vigor e dedicação em contexto de trabalho). Os resultados indicaram que as características pessoais (idade, género e raça) explicavam uma pequena percentagem da variância na exaustão emocional, na despersonalização e no *engagement*. O stresse associado às exigências do trabalho policial e a percepção de falta de recursos prediziam a exaustão emocional e o cinismo. Quanto às características de personalidade, verificou-se que a estabilidade emocional e a conscienciosidade inversamente predisseram a exaustão emocional e a despersonalização, e juntamente com a extroversão foram os principais preditores do *engagement*.

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Numa tentativa de compreender a relação entre os stressores profissionais e o *burnout*, Kop et al. (1999) efectuaram uma investigação na polícia Holandesa (N=358) tendo apurado que os policias não apresentavam índices de *burnout* superiores a outras profissões. Os autores referem mesmo que os policias tendem a responder ao inventário de *burnout* (MBI) com um padrão muito particular, caracterizado por baixos valores de exaustão emocional, valores médios de despersonalização e elevados sentimentos de realização pessoal. Contudo este estudo remete para alguns achados que se mostram mais significativos nesta profissão, nomeadamente o facto dos stressores organizacionais na polícia terem um papel mais prevalente que os stressores associados às tarefas policiais e a associação entre o *burnout* e a falta de reciprocidade entre o investimento (o que os profissionais davam de si no trabalho) e as recompensas (reconhecimento dos cidadãos, colegas e da sua própria organização). Segundo estes autores, o *burnout* mostrou-se ainda positivamente relacionado com as atitudes quanto ao uso de violência durante o cumprimento do dever, como já havia sido referido por outros autores.

Também Martinussen, Richardsen e Burke (2007) analisaram a relação entre as exigências do trabalho, os recursos e o *burnout* em polícias noruegueses. Os resultados mostraram que os policias noruegueses apresentavam um nível global de *burnout* mais baixo quando comparados com outras profissões. De igual modo este estudo evidenciou que as exigências do trabalho e os recursos colocados à disposição dos profissionais eram um importante preditor para as três dimensões do *burnout*. Por seu lado, o *burnout* apresenta-se como preditor de alguns resultados a nível individual, tais como queixas psicossomáticas, intenção em abandonar a profissão, satisfação com o trabalho e comprometimento organizacional.

A exaustão emocional (aspecto central da síndrome de *burnout*) tem sido estudada separadamente das outras dimensões. Por exemplo, Michinov (2005) estabeleceu a relação entre o *burnout*, a comparação social e o controlo percebido, tendo demonstrado que a exaustão emocional é afectada pela auto-comparação social e mediada pelo controlo percebido. Também Adebayo, Sunmola e Udegbe (2008), num estudo realizado com policias da Nigéria (n=214), demonstraram o papel moderador do género na relação entre a justiça percebida no local de trabalho e a exaustão emocional. Estes

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

autores apontam para o facto da justiça percebida ser um forte preditor de exaustão emocional com mais incidência nos polícias do género masculino. Euwema, Kop e Bakker (2004) desenvolveram um interessante estudo onde analisaram a relação do desequilíbrio entre as exigências e as recompensas do trabalho com o *burnout*, e seguidamente a influência deste no comportamento dos polícias perante situações de conflito. Os resultados apontaram para o facto do desequilíbrio entre as exigências e recompensas pelo trabalho ser preditor do *burnout* (exaustão emocional e despersonalização), e, por sua vez, o *burnout* está associado a uma diminuição de comportamentos de natureza dominante em situações de conflito, o que origina resultados menos eficazes na resolução de ocorrências desta natureza. Neste sentido, os autores postulam que uma redução dos valores de *burnout* poderá trazer consequências positivas no comportamento dos polícias perante situações de conflito. Com uma amostra de polícias dos EUA, Weiss e Yates (1995) reforçaram a ideia que o stresse e o *burnout* são considerados importantes preditores da satisfação profissional e do desempenho dos polícias.

Muitas das investigações sobre o *burnout* na polícia são também de carácter exploratório, com a finalidade de conhecer a realidade desta profissão. Por exemplo, Mella (2007) efectuou uma investigação deste tipo numa unidade especial de polícia do Chile (n=115), com o objectivo de apurar os valores de *burnout* e a sua relação com as estratégias de *coping* mais utilizadas por estes profissionais e variáveis sócio-demográficas. Os resultados apontaram para uma elevada percentagem (47%) de polícias que apresentavam valores elevados de *burnout*, e as estratégias centradas nas emoções apresentaram-se como predictoras da exaustão emocional. Outro destes estudos exploratórios foi efectuado por Rubio e Aragón (2003) na polícia de Valência – Espanha (n=375) e revelou que cerca de 10,9% destes profissionais apresentavam níveis elevados de exaustão emocional, ao passo que 58,1% apresentavam valores elevados de realização pessoal. Estes autores identificaram vários factores relacionados com o trabalho policial (e.g., conteúdo do trabalho, conforto percebido, ambiguidades de papel, apoio social da sua organização, apoio e respeito da comunidade, conflito de papéis sociais) que consideraram factores de risco para o *burnout* na polícia.

2.3 – O *burnout* nos profissionais da PSP

Em Portugal têm surgido algumas investigações no seio da PSP, muito por força das licenciaturas efectuadas pelo ISCPSI e do papel do Gabinete de Psicologia da PSP, o que permite um melhor conhecimento da nossa instituição. Ao nível do *burnout* podemos indicar os trabalhos realizados por alguns autores (e.g., Luís, 2008; Passos & Antunes, 2003; Russo 2008; Seabra, 2008).

O estudo de Passos e Antunes (2003, citados por Russo, 2008) realizado com uma amostra (n=220) de profissionais de polícia, da agora designada Unidade Especial de Polícia (UEP), revelou que relativamente às três dimensões do *burnout* aqueles polícias apresentavam diferenças significativas consoante a função e missão que lhes era conferida, com os profissionais do CI a apresentarem resultados mais elevados para a exaustão emocional, os profissionais do CIEXSS apresentaram menor realização pessoal e os profissionais do CSP apresentaram maior despersonalização.

Recentemente, Russo (2008), num estudo de carácter exploratório, avaliou os índices de stresse e *burnout* numa amostra (n=177) de polícias operacionais, todos da categoria de Agente, do comando Metropolitano de Lisboa (COMETLIS). Os resultados deste estudo apontam para o facto dos profissionais da amostra com idade entre 26-30 anos apresentarem valores de exaustão mais elevados e os agentes com idade superior a 30 anos apresentarem valores de despersonalização maiores. Por outro lado, verificou-se que o tempo de serviço estava relacionado com o *burnout*, sendo os agentes com 6 a 10 anos de serviço os que apresentavam valores mais elevados de exaustão emocional e despersonalização. De realçar que esta investigação abordou ainda as variáveis “função” e “profissão”, tendo verificado que os agentes que desejavam mudar de função ou profissão aqueles que apresentavam valores mais elevados de exaustão emocional e os que os agentes que não desejavam mudar de profissão aqueles que apresentavam valor de realização pessoal mais elevados.

Também Seabra (2008) efectuou um estudo, numa amostra (N=426) de agentes da PSP (COMETLIS), sobre a temática do *burnout* e inserido no âmbito de sua Tese de Doutoramento. O estudo permitiu concluir que a vulnerabilidade ao stresse influencia significativamente o *burnout*; os factores de stresse profissional medeiam a relação

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

entre vulnerabilidade ao stresse e *burnout* (exaustão emocional e despersonalização); o equilíbrio emocional, que fora avaliado pelo BSI (*Brief Symptom Inventory*), foi a variável mediadora desta mesma interacção, que a autora considerou causal; e a idade e o tempo de serviço moderam o *burnout*.

Em nossa anterior investigação, Luís (2008), num estudo também exploratório na PSP de Lagos (n=63), apuramos que estes profissionais estão particularmente vulneráveis ao *burnout*. Os resultados apontaram para valores médios de *burnout* (exaustão emocional e despersonalização) idênticos a outras populações de ajuda tidas por nós como referência (e.g., médicos e enfermeiros do Hospital de Faro), com a particularidade dos valores médios de realização pessoal terem sido os mais baixos quando comparados com estas profissões, e mesmo com outras amostras de polícias internacionais. Em consonância com os resultados de Russo (2008) e Seabra (2008), também a nossa anterior investigação encontrou evidências de que o tempo de serviço exerce uma influência sobre os valores de *burnout*, nomeadamente ao nível da exaustão emocional e da despersonalização. Esta nossa investigação apurou, ainda, que o trabalho em turnos nocturnos estava associado a valores mais elevados de exaustão emocional. Contudo, foram os estilos de vida dos polícias a variável que maior peso teve na explicação dos valores de *burnout* da amostra, sendo um dos melhores preditores desta síndrome.

2.4 – O bem-estar no trabalho policial

A nossa revisão de literatura revelou um défice de estudo no âmbito do bem-estar no trabalho dos polícias. Algumas investigações abordam o bem-estar no trabalho em forças policiais, e não só, mas sem que o bem-estar no trabalho seja o objectivo principal da investigação, deduzindo que o impacto na saúde física ou mental dos trabalhadores se traduza no bem-estar dos profissionais. Talvez porque o conceito de bem-estar no trabalho seja recente e não existiam, até há pouco tempo, concepções claras sobre o construto (Siqueira, 2009), os autores, que utilizam a polícia com objecto de estudo, não tem optado por um conceito de bem-estar no trabalho próprio, conceptualizando o bem-estar no trabalho policial associado a baixos valores de

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

psicopatologia (e.g., *burnout* ou stresse) e elevados valores de *engagement* (Mostert & Rothmann, 2006), ou elevados valores de satisfação com o trabalho e boa capacidade para o trabalho (Kerkkänen, Kuiper & Martin, 2004). Por outro lado, verificamos que alguns estudos abordam o bem-estar no trabalho dos polícias, avaliando diversos factores positivos em contexto de trabalho, como a satisfação com o trabalho, ou comprometimento organizacional. Não encontramos estudos que tivessem abordado o construto bem-estar no trabalho (tal como foi conceptualizado por nós) no seio de forças policiais, enquanto medida de saúde mental destes profissionais, contudo aqueles que abordam as temáticas do *burnout* e do stresse ocupacional na polícia, tendem em concluir que estas doenças laborais afectam o bem-estar destes profissionais.

Capítulo III - O *burnout*: Enquadramento teórico

Neste capítulo procuraremos efectuar uma breve revisão de literatura sobre o conceito de *burnout*, sua definição e evolução histórica, bem como abordaremos os principais modelos explicativos do processo que caracteriza esta síndrome, com especial ênfase no modelo de Leiter e Maslach (1988) que parece ser o modelo mais consensual e que tem inspirado as novas orientações sobre este conceito. Procuraremos também destrinçar o conceito de *burnout* do próprio conceito de stress laboral, uma vez que se encontram fortemente associados.

3.1 – O conceito de *burnout*

O conceito de *burnout* foi sendo moldado ao longo da sua história, acompanhando o desenvolvimento das investigações nesta área. O primeiro antecedente histórico remete-nos ao ano de 1935, quando Schwartz e Hill descreveram a perda de motivação das enfermeiras que trabalhavam numa clínica psiquiátrica em relação ao seu trabalho. Contudo, os primeiros artigos científicos foram escritos apenas em 1975 por Freudenger, um psiquiatra que trabalhava numa agência de cuidados médicos alternativos, e em 1976 por Cristina Maslach, uma psicóloga social cuja área de interesse assentava nas emoções em contexto de trabalho. Em comum, o facto destas primeiras pesquisas sobre o *burnout* terem as suas raízes nas ocupações/profissões relacionadas com a prestação de cuidados ao outro (*e.g.*, médicos e enfermeiros), nas quais o cerne do trabalho consistia na relação entre estes profissionais e os seus pacientes, focalizando a atenção nas emoções individuais e nos motivos e valores que lhe estão subjacentes – ainda hoje, estas profissões são as mais estudadas quando se aborda a problemática do *burnout*. Estes primeiros trabalhos permitiram entrelaçar o foco central, quer nas diversas relações entre o profissional e o cliente, como também nas relações entre o profissional e os seus colegas de trabalho, ou mesmo entre este e os seus familiares (Maslach et al., 2001). Segundo as autoras, estas relações constituíam-se como fonte de tensões emocionais e recompensas, funcionando como estratégias de *coping* para o stress laboral. A centralidade destas interações permitiu tornar claro que

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

uma análise global e contextual deste fenómeno seria o modo mais apropriado para perspectivá-lo.

De acordo com Maslach et al. (2001), uma primeira fase das pesquisas em *burnout*, denominada de fase pioneira, foi caracterizada por um trabalho exploratório com o objectivo de articular este fenómeno, descrevendo-o, dando-lhe um nome e demonstrando que não era uma resposta normal em contexto laboral. Segundo as autoras, a segunda fase, denominada de fase empírica, surgiu mais recentemente com as investigações a encaminharem-se para uma pesquisa empírica e sistemática, caracterizadas por uma natureza quantitativa, recorrendo para tal a instrumentos aplicados a um vasto número de populações. Esta fase permitiu o surgimento de instrumentos para a avaliação do *burnout*, como o *Maslach Burnout Inventory* (MBI), desenvolvido por Maslach e Jackson (1981) que se apresenta como o instrumento mais utilizado pela literatura.

Contudo, desde que o fenómeno do *burnout* se alastrou às diferentes áreas profissionais, e ao interesse que provocou na comunidade científica, surgiu a necessidade de adaptar o MBI para que este se orientasse para as novas profissões. Desde aí foram propostas várias versões deste instrumento e que hoje são usadas um pouco por todo o mundo: o MBI-HSS (MBI – *Human Services Survey*), com 22 itens, foi construído para avaliar as pessoas que trabalham em serviços de saúde (e.g., médicos, enfermeiros); o MBI-ES (MBI – *Educators Survey*), foi concebido para avaliar as profissões associadas ao contexto da educação (e.g., professores, auxiliares); e mais recentemente surgiu o MBI-GS (MBI – *General Survey*), numa versão reduzida com 16 itens, avalia as mesmas três dimensões do *burnout* e foi desenvolvido para profissões caracterizadas por muito pouco contacto directo com público-alvo dos seus serviços.

3.2 – Definição do conceito de *burnout*

O próprio conceito de *burnout* passou por uma fase de alguma indefinição devido à falta de uma explicação empírica e coerente que pudesse consubstanciar com exactidão este fenómeno. Subsiste ainda hoje alguma dificuldade em articular esta síndrome com a teoria, bem patente na afirmação de Burich (1993) de que o *burnout* é

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

“... a phenomenon in search of a theory” (citado em Pines & Keinan, 2005, p.633). Contudo, desde cedo que se verificou um consenso subjacente às três dimensões desta síndrome, o que permitiu a sua concepção teórica enquanto conceito multidimensional (Maslach 1982, 1998, citada por Maslach et al., 2001). Foi deste modo definido como uma síndrome caracterizada por uma diversidade de sintomas em contexto de trabalho, sendo os mais característicos relacionados com os elevados sentimentos de exaustão emocional e despersonalização, e baixos sentimentos de realização pessoal (Maslach & Jackson, 1981).

A exaustão emocional refere-se a sentimentos de “esvaziamento” dos recursos emocionais dos profissionais afectados (Maslach & Jackson, 1981), que sentem não poder dar mais de si aos outros, apresentando dificuldades em lidar com as emoções dos outros (Reynaert, Libert, Janne & Zdanowicz, 2006). Esta é uma característica central e o sintoma mais óbvio do *burnout*, sendo a dimensão que mais é reportada pelos sujeitos (Maslach et al., 2001). Segundo estes autores, a exaustão emocional encontra-se na origem de comportamentos de distanciamento emocional e cognitivo do profissional em relação ao seu trabalho, utilizados como estratégias de *coping* para lidar com as exigências do trabalho. Desta definição depreende-se que a exaustão emocional se verifica ao nível de dois factores; as queixas físicas ou somáticas e as queixas psicológicas (Densten, 2001; Reynaert et al., 2006).

A despersonalização é consequência directa da primeira dimensão (Reynaert et al., 2006) e refere-se a sentimentos e atitudes negativas e cínicas em relação ao outro (Maslach & Jackson, 1981). Estes sentimentos cínicos tendem a estar relacionados com a exaustão emocional uma vez que as investigações têm permitido confirmar que estas dimensões se encontram fortemente associadas (Maslach et al., 2001). Estes autores referem que a despersonalização é vista como uma tentativa dos profissionais se distanciarem dos clientes, ignorando as suas qualidades únicas e atractivas que possuem enquanto seres humanos. As tarefas dos profissionais são mais manejáveis quando as pessoas, alvo dos seus serviços, são consideradas objectos impessoais, motivo pelo qual os profissionais exaustos recorrem ao distanciamento cognitivo, desenvolvendo atitudes de indiferença e cinismo. Reynaert et al. (2006) caracterizam esta dimensão como a “desumanização da relação com o outro” (p.50), vista como a mudança de atitude do

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

profissional que no início da carreira era muito motivado, empático e, progressivamente, vai adoptando esse “*loock* desumanizado”. De acordo com Frasninho (2005), originalmente a despersonalização apresenta-se como uma defesa inconsciente da carga emocional gerada pelo contacto directo com o outro, desencadeando nos visados atitudes insensíveis em relação aos outros, surgindo como uma barreira para evitar, no sujeito, o impacto nocivo que os problemas e sofrimentos dos outros desencadeiam. A dimensão da despersonalização tem sido também apelidada de cinismo. Recentemente, Salanova e Llorens (2008) propõem que uma denominação diferente para a dimensão despersonalização, a que chamam distanciamento mental. Esta dimensão já engloba o conceito de despersonalização definido como sendo as atitudes de distanciamento em relação às pessoas e o conceito de cinismo definido como sendo as atitudes de distanciamento para com o trabalho.

Por último, o défice de realização pessoal é consequência das duas dimensões anteriores (Reynaert et al., 2006). De acordo com Maslach e Jackson (1981), refere-se à tendência do profissional para auto-avaliar de forma negativa o seu contributo enquanto profissional, tendendo a experimentar sentimentos de insatisfação e infelicidade com a sua realização no trabalho, experimentando uma frustração relativamente ao sentido que outrora atribuía à sua profissão (Reynaert et al., 2006). A relação desta dimensão com as duas outras dimensões é menos consensual e muito mais complexa. Por um lado parece tratar-se duma função do esgotamento, do cinismo, ou duma combinação entre estes (Byrne 1994; Lee & Ashforth 1996, citados por Maslach et al., 2001), por outro, dificilmente um profissional se sente realizado quando se sente esgotado ou quando as pessoas para quem trabalha lhe são indiferentes. A falta de eficácia parece estar associada à falta de recursos, ao passo que a exaustão emocional e a despersonalização tendem a estar associadas à sobrecarga de trabalho e ao conflito social (Maslach et al., 2001). Como consequência da baixa realização pessoal, os profissionais tendem a desenvolver sentimentos de incompetência, baixa auto-estima e recriminações pessoais (Frasninho, 2005), diríamos mesmo sentimentos de culpa por terem escolhido a profissão.

Talvez por não existir um conceito único e consensual que defina *burnout*, foram-se desenvolvendo várias perspectivas de análise da problemática. Volpato et al.

(2003), citados por Frasinho (2005), mencionam que na compreensão do *burnout* podemos adoptar quatro perspectivas diferentes e que não se excluem mutuamente: a perspectiva clínica, que considera o *burnout* como o resultado do excessivo empenho do profissional ao desenvolver a sua actividade com expectativas de sucesso irrealistas, sendo considerada uma variável pessoal; a perspectiva social-psicológica, que considera que os factores determinantes do *burnout* são os stressores relativos à actividade laboral; a perspectiva organizacional, que enfatiza as características organizacionais como desencadeadoras de *burnout*; e por último, a perspectiva social-histórica, que aponta para o actual modelo da sociedade, baseada principalmente em valores mais individualistas, como um dos maiores factores de risco do *burnout*. Cada uma destas perspectivas considera diferentes aspectos, muitas vezes relacionados, que estão na origem do fenómeno.

3.3 – Modelos explicativos do *burnout*

É no campo dos modelos explicativos referentes a etiologia e manutenção do *burnout*, que as investigações não têm revelado consenso. De acordo com Ruiz e Rios (2003), apesar da maioria dos autores (e.g., Gil-Monte, Peiró & Valcárcel, 1995; Golembiewski & Munzenrider, 1988; Leiter & Maslach, 1988; Maslach & Jackson, 1986) sugerirem um modelo multidimensional e sequencial assente nas três dimensões do *burnout*, verificam-se algumas divergências ao nível da ordem sequencial em que essas dimensões se manifestam. Apesar destas divergências, o modelo sequencial de Leiter e Maslach (1988) apresenta-se como sendo o mais consensual e aquele que é utilizado como suporte da maioria das investigações. Este modelo estabelece uma ligação sequencial entre a exaustão emocional e a despersonalização (Maslach et al., 2001), cabendo à exaustão emocional o papel principal e iniciador do processo (Rojas, 2007). A ligação sequencial para o défice de realização pessoal não está muito clara, ou seja, não é consensual que após a fase de despersonalização surja o défice de realização pessoal (Maslach et al., 2001). De acordo com estes autores, algumas pesquisas remetem para um desenvolvimento em simultâneo desta terceira dimensão.

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A característica sequencial destes modelos tem sido alvo de algumas críticas, nomeadamente devido ao facto de não explicar cabalmente o fenómeno no que se refere à sua etiologia e manutenção. Uma reflexão acerca dos modelos que têm sido propostos para a compreensão do *burnout* permitem sugerir que apresentam um enfoque demasiado na sintomatologia desta doença profissional, ou seja, nas suas três dimensões. De facto, ao explicar o *burnout* baseando-nos apenas nas suas três dimensões poderemos nem sempre torna claro se nos estamos a referir às consequências ou às causas desta síndrome. Por outro lado, é importante também identificar convenientemente os factores de risco. De acordo com Maslach (2007), embora haja algumas evidências sobre os factores de risco individuais (e.g., característica de personalidade como o neuroticismo ou factores demográficos como o género e idade), existe muito mais evidências sobre a importância dos factores de risco organizacionais (e.g., sobrecarga de trabalho, défice de recompensas, estrutura das organizações). Por outro lado, e não menos importante, temos de ter em conta os factores protectores do *burnout* (e.g., suporte social, suporte supervisor ou pares, inteligência emocional, alta auto-estima) que jogam um papel importante, não só na etiologia e manutenção do *burnout*, mas também no seu tratamento/ intervenção (Awa, Plaumann & Walter, 2009). Gil-Monte e Peiró (1997) falam de factores desencadeadores do *burnout*, constituídos pelos aspectos do ambiente laboral (e.g., as especificidades da tarefa) e aspectos associados à relação do sujeito com o trabalho (e.g., desempenho de papéis, relações interpessoais, desenvolvimento da carreira); e factores facilitadores do *burnout*, constituídos por aspectos pessoais (e.g., características demográficas, aspectos da personalidade) e relacionadas com o ambiente (e.g., suporte social, estratégias do *coping*).

Para melhor compreensão dos vários modelos explicativos do *burnout*, efectuamos um breve resumo mencionando os autores que propuseram o seu modelo conceptual, as principais características desse modelos e a sequência do processo do *burnout*, que se encontram sintetizados na tabela 1.

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Tabela 1 – Modelos etiológicos e sequenciais do processo do *burnout*

<i>Autores</i>	<i>Principais características</i>	<i>Sequência do processo de burnout</i>			<i>Referências bibliográficas</i>
Golembiewski & Munzenrider (1988)	Destaca o esgotamento emocional como principal dimensão no <i>burnout</i>	Despersonalização	Baixa realização pessoal	Esgotamento emocional	Rojas (2006)
Gold (1984)	A síndrome de <i>burnout</i> não aparece até que se complementem todas as fases	Baixa realização pessoal	Esgotamento emocional	Despersonalização	Ruiz & Rios (2003)
Maslach & Jackson (1986)	A síndrome de <i>burnout</i> surge como resultado da incapacidade de lidar com o stress laboral crónico	Esgotamento emocional	Despersonalização	Baixa realização pessoal	Maslach & Jackson (1986)
Leiter & Maslach (1988)	Desenvolvimento de <i>burnout</i> é consequência de stressores laborais e exigências crónicas	Esgotamento emocional	Despersonalização	Baixa realização pessoal	Maslach, Shaufeli & Leiter (2001)
Farber (1991)	O <i>burnout</i> é influenciado pelas percepções, factores organizacionais, individuais e sociais	Despersonalização	Esgotamento emocional	Baixa realização pessoal	Ruiz & Rios (2003)
Gil-Monte, Peiró & Valcárcel (1995)	As emoções e as cognições são variáveis mediadoras do <i>brnout</i>	Baixa realização pessoal	Esgotamento emocional	Despersonalização	Ruiz & Rios (2003)

Recentemente, Maslach (2007) referiu que o *burnout* surge como um ponto final num continuum relacional estabelecido entre o sujeito e o seu trabalho, em contraste com um estado positivo de *engagement* que se situa no pólo oposto. Segundo a autora, esta perspectiva de continuum entre estes dois conceitos torna-se essencial para a

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

compreensão do modelo sequencial do *burnout* por ela proposto à duas décadas atrás. Maslach, refere agora que o *engagement* é, também ele, um conceito multidimensional e pode ser definido nas mesmas três dimensões do *burnout* (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal), mas evidenciando os aspectos positivos dessas mesmas áreas. Ou seja, o *engagement* surge como um estado elevado de energia (em vez de exaustão), forte envolvimento (em vez de cinismo) e sentido de eficácia (em vez de sentimentos de ineficácia). De facto, esta nova abordagem que enfatiza este conceito positivo como peça importante na compreensão do *burnout*, apresentado por uma autora de referência na temática, deve também ser compreendida no contexto de um certo *zeitgeist* agora sob influência da psicologia positiva que dá ênfase ao estudo científico das experiências positivas em contexto laboral.

Outras abordagens remetem, por exemplo, para o conflito de valores individuais e organizacionais (Maslach & Leiter, 2004, citados por Maslach, 2007). Segundo esta perspectiva, assente nos modelos de ajustamento pessoa-trabalho, quando os valores do trabalhador e os valores da organização não se ajustam e entram em conflito, essa ambivalência é vivida pelo conflito entre o que querem ou desejam fazer e aquilo que na realidade fazem, sendo este um factor de risco acrescido na etiologia do *burnout*. Também Pines e Keinan (2005) sugerem uma abordagem diferente remetendo para o papel das teorias existenciais na compreensão deste fenómeno. Segundo esta perspectiva existencial, as causas do *burnout* residem na necessidade dos sujeitos acreditarem que as suas vidas são significativas e que o seu trabalho é útil e importante. As pessoas esperam que o seu trabalho seja fonte de significado existencial e quando entram na profissão, apresentam-se motivadas, idealistas e carregam consigo metas e expectativas elevadas. Ao confrontarem-se com a realidade do trabalho e ao verem frustradas as suas expectativas, sentem que falharam, que o seu trabalho não é tão significativo quanto desejavam, começando-se a sentir impotentes e sem esperança entrando num estado de *burnout*. Conforme referem estes autores, a perda do sentido do trabalho é, em si mesmo, um factor gerador de stresse e tende a reflectir um desequilíbrio entre as exigências que diariamente se colocam ao trabalhador e a sua capacidade de resposta para lidar com elas. Assim deduzimos que a perda de sentido para o trabalho seja um factor de stresse mais global (contrariamente ao stresse

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

associado à tarefa e a organização do trabalho) e que tende a estar na etiologia e manutenção do *burnout*.

De facto esta associação entre o *burnout* com a necessidade de busca de sentido para o trabalho, ou mais precisamente à perda desse sentido, está, em parte, consonante com as novas propostas para a compreensão do modelo explicativo do stresse e *coping* proposto por Folkman (2008). Esta autora, destacada investigadora na temática do stresse, propõe agora a necessidade de incorporar as emoções positivas na compreensão do fenómeno do stresse. Segundo a mesma, se exceptuarmos o facto do modelo inicial remeter para uma tendência de surgimento de stresse crónico, pouco é referido sobre este tipo de stresse, motivo pelo qual Folkman introduz na compreensão do modelo cognitivo de stresse, o conceito de *coping* focado no sentido (“*meaning-focused coping*”), bem como as emoções positivas para fazer face a situações que não são favoravelmente resolvidas. Segundo a autora, o *coping* focado no sentido corresponderia assim a um processo de *coping* baseado numa avaliação segundo a qual o indivíduo recorre às suas crenças (e.g., religiosas, espirituais, crenças na justiça), valores (e.g., relevância) e metas existenciais (e.g., objectivo na vida, princípios orientadores) para motivar e suportar o *coping* e o bem-estar durante períodos difíceis. Torna-se claro que este tipo de *coping* focado no sentido tem em vista gerar emoções positivas e mecanismos de avaliação que influenciem todo o processo, restaurando os recursos de *coping* e providenciando a motivação necessária para, no futuro, utilizar um *coping* mais adaptativo. Não conhecemos estudos que tenham testado a influência deste tipo de estratégias de *coping* no *burnout* e no bem-estar dos trabalhadores, mas parece-nos que poderão ter um impacto muito significativo, sendo mesmo das estratégias de *coping* que poderão ter melhores resultados na prevenção e tratamento do *burnout*.

3.4 – Será o *burnout* uma subcategoria do stresse profissional?

O *burnout* sempre esteve associado ao conceito de stresse, nomeadamente o stresse profissional ou ocupacional, apresentado aliás uma elevada correlação entre ambos, pelo que julgamos adequado apresentar breves argumentos relativos às diferenças entre ambos os conceitos. De acordo Ross e Altmaier (1994), citado por Pais-

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Ribeiro (2005), o stresse ocupacional resulta da interacção entre o trabalhador e as características que lhe são próprias (e.g., condições de trabalho) de tal forma que as exigências dessa interacção ultrapassam a capacidade do sujeito para lidar com a situação. Neste estado de stresse, o sujeito continua a sentir-se identificado com o seu trabalho, percebendo a coerência e o sentido do mesmo (Rojas, 2007). O stresse ocupacional é um conceito unidimensional e uma experiência individual. Já o *burnout* é diferente e ultrapassa essa experiência individual, na medida em que “a experiência profissional é negativa, tudo se torna absurdo e desprovido de sentido por que o sistema falha” (Rojas, 2007, p. 236). Ao contrário do stresse, o *burnout* não tem uma face positiva, sendo apenas um estado psicológico negativo fruto de resposta prolongada a stressores emocionais e interpessoais crónicos em contexto de trabalho (Maslach et al. 2001). O facto dos valores de *burnout* apresentarem-se bastante estáveis ao longo do tempo, apoia a teoria de que o *burnout* é uma resposta prolongada ao stresse crónico em contexto de trabalho.

De acordo com Pines e Keinan (2005), apesar do *burnout* e do stresse serem ambos respostas adversas aos stressores laborais, surgem fortes evidências que estes conceitos apresentam diferentes antecedentes, correlações e consequências. Para estes autores, os stressores específicos do trabalho (considerados antecedentes) estão mais associados ao stresse do que ao *burnout*, ao passo que a importância do trabalho está mais associada a *burnout* que ao stresse. De igual modo, segundo os autores, o *burnout* mostrou-se mais associado a determinadas consequências tais como défice de satisfação no trabalho, desejo de abandonar a profissão, sintomas físicos e emocionais, e percepção do desempenho individual.

Apesar destas evidências, Pines e Keinan (2005) consideram o *burnout* como sendo uma subcategoria do stresse. Contudo, o peso que colocam na importância do significado que a pessoa dá ao seu trabalho, leva-os a sugerir que para tratar e prevenir o *burnout*, o foco não deve ser a redução do stresse ou das tarefas stressantes, mas sim centrar-se no sentido que as pessoas dão trabalho, reforçando sentimentos de importância do seu papel enquanto profissional e a sua contribuição significativa para a sociedade.

Capítulo IV - O bem-estar no trabalho: Enquadramento teórico

4.1 – O conceito de bem-estar no trabalho

Com o “surgimento” da psicologia positiva, o desenvolvimento do estudo científico das experiências positivas e dos traços individuais positivos dos sujeitos, bem como das instituições que facilitam esse desenvolvimento, tornou-se uma realidade. De facto, no início do milénio, o professor Seligman, na altura presidente da *American Psychological Association*, advogava a necessidade da psicologia “olhar o outro lado” da experiência humana e não apenas o negativo e patológico (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). De acordo com estes autores, o estudo e a compreensão da felicidade e os aspectos positivos da experiência humana estariam entre as principais preocupações da psicologia para o século XXI. É neste contexto que surge o desenvolvimento do conceito de bem-estar subjectivo (BES), muito por força da intersecção de vários domínios da Psicologia, nomeadamente a Psicologia Social, Psicologia da Saúde e Psicologia Clínica (Galinha & Pais-Ribeiro, 2005). Desde cedo que as inúmeras pesquisas relacionadas com a validação do construto bem-estar, mostraram uma diversidade de concepções, contribuindo para um entendimento multidimensional deste conceito, contudo a sua vinculação às diversas esferas da vida do homem e às diferentes actividades por si desenvolvidas, têm representado um ponto de convergência e de consenso.

Procuraremos neste capítulo efectuar uma breve revisão literária do conceito de burnout, apresentando as várias propostas para a conceptualização deste construto que recentemente têm surgido. Focalizaremos também uma breve abordagem aos instrumentos de medida do bem-estar no trabalho que têm surgido em paralelo às diferentes propostas teóricas.

Os novos horizontes da Psicologia Positiva permitiram o desenvolvimento de vários conceitos de bem-estar associados ao bem-estar subjectivo, nomeadamente os conceitos de bem-estar psicológico, bem-estar espiritual e de bem-estar no trabalho. Esta diversidade que está emergindo, pode ser constatada nos postulados de Diener, Suh, Lucas & Smith (1999) que consideram o bem-estar mais como uma área de estudo e não tanto um construto específico. É neste sentido que o bem-estar no trabalho deve

ser entendido como um conceito derivado do próprio construto de bem-estar subjectivo, que surgiu devido ao facto de alguns autores (e.g., Horn, Taris, Schaufeli & Schreurs, 2004; Siqueira, Padovam & Chiuzi, 2006; Warr, 2003) advogarem que o conceito de bem-estar subjectivo, em domínios específicos como o do trabalho, requeria então uma proposta conceptual particular. Estes autores fundamentam a sua posição, pelo facto de considerarem que o tempo dedicado ao trabalho constitui um componente fundamental na construção e desenvolvimento do bem-estar pessoal e da felicidade do homem moderno. Ora, as pesquisas na área do bem-estar em geral desvinculado de qualquer contexto, nomeadamente do contexto de trabalho, apresenta-se como uma perspectiva demasiado abrangente que não responde à necessidade de compreensão de determinadas áreas específicas da vida, como no caso particular do trabalho. Porém, concordamos com Siqueira et al. (2006) quando referem que o bem-estar subjectivo e o bem-estar no trabalho se configuram como conceitos psicológicos relacionados mas que guardam distinção entre si, sendo o primeiro antecedente do segundo.

Na última década as propostas para uma cabal compreensão do conceito de bem-estar no trabalho têm vindo a emergir, apesar de não se verificar consenso relativamente à estrutura deste “novo” conceito, muito por força da escassez de modelos teóricos e empíricos que o possam consubstanciar. Contudo, os vários modelos que vêm sendo propostos apresentam diferenças significativas o que contribui para esta falta de consenso, mas também contribuem para um enriquecimento do conhecimento do construto.

4.2 – Modelos teóricos de bem-estar no trabalho

Um dos primeiros autores a centrar os seus estudos no construto bem-estar no trabalho foi Warr (1987), citado por Horn et al. (2004), sendo também o autor de referência nesta área, em virtude de muitos outros adoptarem o seu modelo de saúde mental para definir e operacionalizar o conceito de bem-estar profissional (Paschoal & Tamayo, 2008). Na perspectiva de Warr, que enfatiza o bem-estar psicológico como indicador de saúde mental considerando predominantemente os seus aspectos positivos, o bem-estar no trabalho é essencialmente um conceito psicológico multidimensional

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

que procura atribuir sentido psicológico específico ao conceito de bem-estar em contexto de trabalho. O modelo de Warr começou por alicerçar-se em quatro principais dimensões: o afecto, as aspirações, a autonomia e a competência. Mais recentemente o autor sugere ainda uma quinta dimensão caracterizada por um “funcionamento integrado” positivo da pessoa, que engloba as quatro dimensões anteriores e que reflecte a pessoa como um todo. Neste modelo, a dimensão afecto refere-se às emoções e humores; a dimensão aspirações refere-se ao interesse do indivíduo pelo seu ambiente e por actividades pessoalmente significativas; a dimensão autonomia refere-se ao grau em que a pessoa consegue resistir a pressões do ambiente; a dimensão competência refere-se à habilidade do indivíduo para enfrentar com sucesso as exigências e os problemas do dia-a-dia; por último, o funcionamento integrado refere-se ao funcionamento do indivíduo como um todo e à múltipla relação entre as outras quatro componentes. Contudo, Warr considera que o bem-estar afectivo desempenha um papel central para averiguar o grau de saúde mental de um indivíduo.

Esta concepção de saúde mental proposta por Warr é formulada num modelo teórico, conhecido por modelo vitamínico. Neste modelo, o bem-estar psicológico dos sujeitos (medida central da sua saúde mental) dependerá de quanto o seu ambiente psicossocial lhe proporcionará oportunidades de experiências positivas, de como estas são por si percebidas e aproveitadas. O autor explica o impacto deste tipo de experiências no bem-estar dos sujeitos, através da analogia entre a influência dos factores ambientais no bem-estar, comparando com a influência das vitaminas na saúde física dos sujeitos. Tal como a carência de vitaminas causa transtornos à saúde física e o excesso destas não implica necessariamente uma optimização do funcionamento do organismo, podendo mesmo causar danos, também o défice de necessidades tidas como factores de bom funcionamento psicossocial acarretam uma deterioração do bem-estar das pessoas. No seguimento da analogia, o aumento desta necessidades a partir do seu limiar de saturação poderá ser inócuo, ou mesmo prejudicial para o bem-estar psicológico dos sujeitos.

Recentemente, Siqueira et al. (2006) sugeriram também o carácter multidimensional do construto de bem-estar no trabalho, mencionando três dimensões (satisfação no trabalho, envolvimento no trabalho e comprometimento organizacional)

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

como a base estrutural deste construto e que apresentam um cunho afectivo positivo do sujeito com o seu trabalho. Para estes autores, as dimensões satisfação no trabalho e envolvimento no trabalho são consideradas vínculos afectivos positivos do sujeito em relação ao seu trabalho, enquanto o comprometimento organizacional se reveste dum vínculo afectivo positivo do indivíduo em relação à organização a que pertence. De acordo com Siqueira (2009), o seu modelo teórico de bem-estar no trabalho assenta nos pressupostos de Fredrickson sobre o papel das emoções positivas na promoção da saúde e do bem-estar. Estes pressupostos estão patentes no *Broaden and Build Model* das emoções positivas apresentado por Fredrickson (1998). Assim, de acordo com os princípios deste modelo, as emoções negativas (e.g., medo, raiva, tristeza) restringem o foco atencional e o reportório momentâneo de pensamento-acção do indivíduo (pelo seu carácter adaptativo relacionado com situações de ameaça de vida activam áreas do cérebro – sistema límbico – que geram tendências de resposta rápidas e pré-definidas de sobrevivência), ao passo que as emoções positivas (e.g., alegria, interesse, contentamento) alargam o foco atencional e o reportório momentâneo de pensamento-acção, reforçando os recursos sociais, intelectuais e físicos dos sujeitos. Daqui, Siqueira (2009) deduz que quando o sujeito se sente bem no seu trabalho e apresenta índices elevados de satisfação, de envolvimento e de comprometimento está predisposto a organizar os seus pensamentos e a adoptar acções adequadas e ajustadas ao trabalho que o ajudam a enfrentar as dificuldades laborais. Contudo, a autora refere que o seu modelo de bem-estar no trabalho não assenta em emoções positivas, mas nos três vínculos positivos (satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional) e são estes vínculos que ampliam o espectro do estado psicológico positivo e saudável do trabalhador.

Horn et al. (2004) partiram do modelo de Warr para a saúde mental já referido, das postulações de Ryff's sobre o bem-estar psicológico e das dimensões da síndrome de *burnout* de Maslach, para proporem recentemente uma nova estrutura para o conceito de bem-estar no trabalho. Neste sentido Horn et al. (2004), partem do pressuposto de que o bem-estar no trabalho consiste na avaliação positiva das várias características do trabalho e incluem aspectos afectivos, motivacionais, comportamentais, cognitivos e psicossomáticos. Segundo os autores, este construto apresenta uma estrutura multidimensional constituída pelas cinco dimensões referidas (afectiva, profissional,

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

social, cognitiva e psicossomática). A dimensão afectiva é a mais diferenciada e, para além dos afectos, compreende conceitos como exaustão emocional, satisfação no trabalho e empenhamento organizacional. A dimensão bem-estar profissional é caracterizada por conceitos como autonomia, aspirações e competências profissionais, que se encontram relacionados com a motivação, ambição, auto-eficácia e realização. A dimensão do bem-estar social (dimensão comportamental) é caracterizada por dois conceitos: a despersonalização e o grau de funcionalidade das relações sociais no local de trabalho. A dimensão cansaço/fadiga cognitiva é em tudo idêntica ao conceito de exaustão emocional de Maslach e refere-se ao funcionamento cognitivo do trabalhador, nomeadamente ao grau em que o trabalhador é capaz de aceder e processar novas informações e de concentrar-se no seu trabalho. Por último a dimensão psicossomática refere-se à presença/ausência de queixas psicossomática (e.g., dores de cabeça) que tendem a estar fortemente associadas ao bem-estar no trabalho.

Os trabalhos de Horn et al. (2004) vieram confirmar o carácter multidimensional presente na estrutura do conceito de bem-estar no trabalho por si apresentada, bem como puderam verificar que a dimensão afectiva seria a mais representativa do construto, sendo o aspecto central do bem-estar no trabalho. Os autores concluíram então que o bem-estar é essencialmente reflectido pelo estado emocional do trabalhador.

Os modelos teóricos apresentados por alguns autores (e.g., Horn et al., 2004 e Siqueira et al., 2006) têm sido alvo de algumas considerações. Paschoal e Tamayo (2008) referem por exemplo que estas perspectivas tornam a definição do construto de bem-estar no trabalho demasiado ampla e composta de poucos aspectos que o possam diferenciar de outros construtos psicológicos que estão já definidos na avaliação positiva do contexto de trabalho (e.g., percepção de justiça, clima organizacional, autonomia, comprometimento, satisfação, exaustão). Neste sentido, esta diversidade dimensões do bem-estar no trabalho tende a aumentar a intersecção deste construto com os outros construtos já definidos. Conforme refere Paschoal e Tamayo (2008) considerar o funcionamento positivo do sujeito no trabalho como uma directriz no construto de bem-estar no trabalho é fazer deste uma área de estudo e não uma variável. A este respeito, Daniels (2000), avisa que variáveis como comprometimento ou a exaustão podem estar relacionadas com o bem-estar no trabalho mas não são definidoras

do construto. Parece-nos claro também que estas perspectivas sobre o bem-estar no trabalho de tão abrangentes que são, tornam-se redutoras na medida que não poderão ser aplicadas a um universo significativo de sujeitos, nomeadamente aqueles que trabalham sozinhos, desenquadrados de qualquer organização.

Numa tentativa de definir o que de facto é central neste construto, para deste modo poder estabelecer limites claros que possam evitar a intersecção com outros conceitos a ele relacionados, Daniels (2000) propõe que o construto de bem-estar no trabalho seja considerado bem-estar afectivo no trabalho. Isto implica, segundo o autor, que o bem-estar no trabalho deva ser abordado com ênfase nas emoções positivas em contexto de trabalho. É nesta linha que Warr (2003) fundamenta o seu trabalho considerando que o bem-estar no trabalho assenta essencialmente em termos afectivos (humor e emoção). Contudo, recentemente, Warr (2007) sugeriu que o bem-estar no trabalho devia assentar em dois elementos centrais: os sentimentos de prazer vivenciados pelos sujeitos no seu local de trabalho e o desenvolvimento de atributos pessoais, no sentido de explorar o potencial de cada sujeito e na realização e expressão pessoal. Neste sentido, o bem-estar no trabalho poderia ser definido através de aspectos afectivos, como as emoções e o humor, bem como aspectos cognitivos como a percepção de expressividade e realização. Esta perspectiva de Warr parece-nos mais adequada na medida em que permite que o construto seja aplicado em diferentes contextos de trabalho, organizacionais ou não (Paschoal & Tamayo, 2008).

4.3 – Instrumentos de medida de bem-estar no trabalho

O desenvolvimento dos modelos teóricos que consubstanciam o conceito de bem-estar no trabalho está, de certo modo, dependente da existência de instrumentos de medida válidos e confiáveis que o possam medir. Assim, da mesma forma como as concepções teóricas variam, também os instrumentos de medida se têm apresentado distintos. São vários os autores que têm focado a sua atenção para a construção de instrumentos que possam medir o bem-estar no trabalho (e.g., Paschoal & Tamayo, 2008; Santos & Gonçalves, 2010; Siqueira, 2009). De um modo geral, as medidas de afecto como o PANAS (Watson, Clark & Tellegen, 1998), têm influenciado muito dos

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

autores que pesquisam na área do bem-estar no trabalho. Claro que cada um dá mais ou menos ênfase às medidas de afecto e medidas de cognições, consoante a proposta teórica em que se sustentam.

A proposta de Paschoal e Tamayo (2008) para uma escala para avaliar o bem-estar no trabalho, assenta na premissa que este construto pode ser estruturado em duas dimensões: o afecto e a realização/expressividade as quais correspondem 3 factores (afectos positivos, afectos negativos e realização). Segundo os autores, esta perspectiva do bem-estar no trabalho permite sustentar a concepção que o contexto laboral é um lugar privilegiado de emoções, de realização e de construção da felicidade pessoal.

Também Siqueira (1995) propôs um instrumento de avaliação do bem-estar no trabalho, que permite a medição das dimensões do conceito multidimensional do bem-estar no trabalho. Este instrumento contempla a Escala de Satisfação com o Trabalho, que avalia o grau de contentamento do trabalhador em cinco dimensões (satisfação com os colegas de trabalho, com a chefia, com o salário, com as promoções e com a natureza do trabalho); a Escala de Envolvimento com o Trabalho que avalia o grau em que o trabalho consegue satisfazer e absorver o trabalhador enquanto este labora, numa perspectiva semelhante às experiências de fluxo; e por último a Escala de Comprometimento Organizacional Afectivo que avalia a intensidade com que os sujeitos nutrem sentimentos positivos e negativos para com a organização a que pertencem.

Recentemente, Gonçalves e Santos (2010) propuseram-se efectuar a adaptação da escala original de bem-estar no trabalho (Warr, 1992) para a população portuguesa. A escala original (Warr, 1992) é constituída por duas dimensões: ansiedade/contentamento e depressão/entusiasmo. Estas autoras verificaram que esta escala, após a adaptação à população portuguesa apresentava discrepâncias em relação à escala original, tendo identificado três dimensões que as autoras denominaram de bem-estar alegria, bem-estar serenidade e funcionamento global. As autoras sugerem que a dimensão bem-estar alegria está relacionada com a dimensão de afectos positivos, a dimensão bem-estar serenidade está relacionada com uma dimensão de afectos negativos, e a dimensão funcionamento global está relacionada com os estados de ansiedade e/ou stresse. Sobre

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

este instrumento, precederemos a uma exploração mais pormenorizada no capítulo VI ao abordarmos os instrumentos por nós utilizados.

De um modo geral, verificamos que o conceito de bem-estar está intimamente ligado com os valores humanos, sendo que os aspectos culturais têm sido mencionados como factores a ter em conta na abordagem ao bem-estar dos trabalhadores. A nova realidade mundial, caracterizada pela globalização do mercado económico e profissional e da conseqüente diversidade cultural no local de trabalho, acarreta novos desafios aos investigadores desta área de bem-estar. A este respeito Po-Keung (2009) menciona que o conceito de bem-estar no trabalho não pode ser plenamente entendido sem compreender os valores humanos que o moldam e sustentam. Este autor refere a necessidade de identificar os valores supostamente universais subjacentes ao bem-estar no trabalho e os valores culturais específicos de determinada cultura, para construir um conjunto integrado destes valores que deverão ser compatíveis entre si. Esta evidência remete-nos para a necessidade do conceito de bem-estar no trabalho se adaptar às especificidades culturais dos trabalhadores. A premissa que a felicidade dos sujeitos pode também ser alcançada com o contributo da sua esfera profissional, e que trabalhadores “felizes” são mais competitivos e criativos deverá ocupar um papel central nas organizações, as quais deverão desenvolver a promoção do bem-estar dos seus trabalhadores.

Capítulo V - Variáveis influentes no *burnout* e bem-estar no trabalho

Procederemos a uma breve revisão de literatura no que respeita às variáveis independentes e variáveis externas que iremos abordar na presente dissertação e que consideramos que poderão apresentar um papel influenciador ao nível do *burnout* e do bem-estar no trabalho. Procuraremos, dentro do possível, remeter para estudos efectuados nesta população.

5.1 – Os estilos de vida

Tradicionalmente o *burnout* tende a estar associado às características do trabalho, e por isso é considerado uma doença laboral. Contudo tem surgido alguns autores que vêm questionando esta situação, muito por força de alguma investigação (e.g., Hallsten et al., 2002; citados por Soares, Grossi e Sundin, 2007) que tem encontrado elevados valores de *burnout* em populações não trabalhadoras indiciando que existem diversas variáveis fora do contexto de trabalho que poderão influenciar o *burnout*, como por exemplo os estilos de vida.

Os estilos de vida, apesar de não ser um conceito contemporâneo, só ultimamente têm merecido especial atenção na investigação da saúde ocupacional dos sujeitos, na abordagem de patologias como o *burnout* e o stress ocupacional (e.g., Luís, 2008; Moura, 2007; Pacheco, 2005). No entanto, e como refere Finotti (2004), citado por Pacheco e Jesus (2007), a literatura continua a ser parca sobre os estilos de vida, nomeadamente no que se refere sistematização desta temática. De acordo com Pacheco e Jesus (2007) o estilo de vida dos sujeitos exprime o seu padrão de vida, traduzido nas actividades, interesses e opiniões de cada um. A própria OMS, em 1988, define estilos de vida como um conjunto de padrões comportamentais, muito relacionados entre si, que dependem das condições económicas e sociais, da educação, da idade e de muitos outros factores (Pais-Ribeiro, 1998). Partindo desta definição proposta pela OMS, verificamos que os estilos de vidas apresentam-se como um conceito que engloba uma diversidade de comportamentos benéficos e de risco para a saúde em várias dimensões da vida dos sujeitos (e.g., práticas alimentares, hábitos de sono, consumo de substâncias

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

licitas e ilícitas, prática actividade física, comportamentos sexuais, comportamentos de segurança, integração social e suporte social e consumos de cultura). Concordamos com Hargreaves (2001) quando refere que “a forma como vivemos é um factor decisivo na determinação das probabilidades de sofrer de stresse” (p.24) e consequentemente de *burnout*.

A necessidade de incluir a variável estilos de vida para a compreensão da problemática do *burnout* e do bem-estar no trabalho derivou do facto desta variável ser referida por alguns autores (e.g., Silva, 2006), que sugerem que a adopção de um estilo de vida optimista acarreta benefícios para o bem-estar e para a qualidade de vida dos sujeitos. Num estudo efectuado por Soares et al. (2007), com uma amostra de mulheres (n=3591) residentes em Estocolmo – Suécia, evidenciou-se que os estilos de vida destas mulheres influenciavam os valores de *burnout*. Também, em nossa anterior investigação, (Luís, 2008), os estilos de vida dos polícias mostraram uma influência positiva e significativa nas três dimensões do *burnout*. De igual modo Pacheco (2005) verificou que alguns estilos de vida influenciavam os valores de *burnout* dos profissionais de saúde.

5.2 – As estratégias de *coping*

O conceito de *coping* poderá ser traduzido pelas expressões “formas de lidar com” ou “estratégias de conforto” relativamente a situações de dano, ameaça e desafio (Vaz Serra, 1999). De forma mais abrangente, e segundo Lazarus e Folkman (1984) citados por Jesus (2000), o *coping* tem sido definido como os esforços comportamentais constantes e mudanças cognitivas para lidar com as exigências internas ou externas que excedem os recursos adaptativos do sujeito.

O estudo das estratégias de *coping* utilizadas pelos polícias é extremamente importante na compreensão do *burnout* e do bem-estar destes profissionais, uma vez que o grau de mal-estar ocupacional que apresentam pode depender da forma como lidam com as potenciais fontes desse mal-estar. Segundo Latack (1989), Kyriacou (1980) e Jesus e Pereira (1994), citados por Jesus (2000), os sujeitos utilizam sobretudo as estratégias de confronto para lidar com o mal-estar profissional, apesar de não

podemos considerar nenhuma destas estratégias como a mais adequada. Deste modo, devemos ter em conta que a estratégia mais adequada depende da situação-problema, devendo, numa perspectiva relacional, ser identificadas aquelas que se revelem mais adequadas para a resolução de determinadas situações específicas (Jesus, 2000). Contudo algumas estratégias, nomeadamente centradas nas emoções, têm sido associadas a valores de *burnout* mais elevados.

São vários os estudos abordam a associação entre as estratégias de *coping* e o *burnout* na polícia (Ruiz & Rios, 2004; Anion, 2006; Mella, 2007, Lynch, 2007). De acordo com Anion (2006), os valores de *burnout* dos polícias dependem não apenas das situações stressantes, inerentes à sua actividade policial, mas da capacidade de possuírem estratégias de *coping* funcionais. Os recursos de *coping* inadequados, e as estratégias de *coping* ineficazes utilizadas pelos profissionais de polícia, predispõem-nos para o *burnout* (Anion, 2006), para o distresse e para outros problemas de saúde física e mental (Berg et al., 2006). A um nível mais grave, predispõe-nos também para níveis elevados de ideação suicida, nomeadamente, no caso dos agentes masculinos (Merwe, Rothmann & Pienaar, 2004).

As pessoas utilizam estratégias de *coping* diferentes consoante a situação com que se confrontam. De uma maneira em geral as pessoas não usam uma ou outra estratégia de *coping*, elas tendem a utilizar simultaneamente várias estratégias de *coping* em quase todas as situações stressantes. De acordo com Lau et al. (2006) que efectuaram um estudo na polícia da Noruega, a maioria dos polícias utiliza estratégias de *coping* centradas no controlo.

5.3 – Variáveis de natureza sociodemográfica

Os modelos explicativos do *burnout* tendem a integrar uma diversidade de variáveis que se encontram relacionadas com as três dimensões do *burnout* e com o bem-estar. Recorrendo à literatura, iremos proceder a uma análise, do ponto de vista teórico, das várias variáveis que exploraremos nesta investigação, procurando, sempre que possível, remetermos para estudo realizados noutros países com populações de polícias

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A literatura tem confirmado que os sujeitos não respondem todos da mesma maneira quando confrontados com o trabalho. Nesta relação entre o sujeito e o seu trabalho interferem muitos factores pessoais como variáveis demográficas, características de personalidade e atitudes perante o trabalho. Muitas destas características têm sido consideradas como estando relacionadas com o *burnout*. Porém, e de acordo com Maslach et al. (2001), as variáveis sociodemográficas não apresentam um peso significativo no *burnout*, quando comparadas com algumas variáveis situacionais ou organizacionais, sugerindo que o *burnout* é mais um fenómeno social que individual.

5.3.1 – A idade

A idade é das variáveis sociodemográficas que mais tem sido referenciada como estando associada ao *burnout*. Surgem evidências que os profissionais mais novos, e por conseguinte no início da carreira, apresentam-se mais vulneráveis a desenvolver a sintomatologia, sendo aqueles que também são mais afectados (Maslach et al., 2001). Verifica-se um período de idade mais propenso ao *burnout*, normalmente compreendido entre os 30-40 anos de idade (Maslach et al., 2001), ou entre os 40-45 anos (Atance, 1997, Muñoz et al., 2001, citados por Ruiz & Rios, 2004). Estes profissionais que experimentam *burnout* desde cedo, logo no início da carreira, são aqueles que apresentam maior vontade de abandonar a profissão, o que se compreende pois a maioria ainda não adquiriu «algumas regalias» que por norma estão associadas à antiguidade na profissão. Por outro lado, o facto de não terem ainda vincada a experiência no trabalho, apresentam um défice de estratégias de *coping* eficazes para lidar com as tensões resultantes do seu trabalho. Como refere Vaz Serra (1999), é este o período onde se verifica uma preponderância nas estratégias de evitamento das situações stressantes. Este é um aspecto confirmado por Cherniss (1992), citado por Lynch (2007), referindo a intenção em abandonar a profissão como justificação para estes resultados, considerando também a possibilidade destes profissionais “novatos” mudarem de trabalho (actividade) dentro da mesma profissão. Outros autores (e.g., Tello et al., 2002, citados por Ruiz & Rios, 2004) referem que só a exaustão emocional

se relaciona com a idade. Ao nível das populações de polícias, o *burnout* tende a estar associado à idade do profissional (Whitehead, citado por Lynch, 2007).

5.3.2 – O Estado Civil

O estado civil tem sido associado ao *burnout*. Os sujeitos solteiros, especialmente os homens, tendem a apresentarem maior propensão para o *burnout* quando comparados com os casados e mesmo com os divorciados (Maslach & Jackson, 1984; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Na população dos polícias, os casados tendem a apresentar menos stresse que os solteiros, indiciando que o facto de ter parceira pode servir como factor protector ao stresse (Olivier & Meier, 2006). No entanto, Lynch (2007) refere que os estudos não têm sido conclusivos em relação a esta variável. Nesta perspectiva, Tello et al. (2002), referem que os casados podem estar mais propensos ao *burnout*, ao passo que Atance (1997) refere serem os separados e divorciados a apresentar baixos valores de realização pessoal (citados por Ruiz & Rios, 2004). Parece-nos que os estudos devem ponderar, para além do estado civil enquanto relação com o matrimónio, a qualidade da relação conjugal, pois será esta qualidade que poderá fornecer, ou não, o apoio social que influencia o *burnout* e o bem-estar dos sujeitos.

5.3.3 – Género

A variável género não tem sido uma variável preditora de *burnout* (Maslach et al., 2001). Os estudos não têm sido consensuais, mas parece existir uma tendência para as mulheres pontuarem mais em exaustão emocional, ao passo que os homens pontuam mais em despersonalização (Maslach et al., 2001). Ao nível da população policial, Martinussen et al. (2007) não encontrou diferenças significativas ao nível do *burnout* entre homens e mulheres.

Apesar das várias investigações não se apresentarem consensuais, tem emergido algumas diferenças consistentes entre homens e mulheres, no que se refere aos valores de bem-estar em geral (Warr, 2007). De acordo com este autor, as mulheres tendem a apresentar valores de bem-estar mas baixos quando comparadas com os homens. Esta

realidade é explicada por Nolen-Hoeksema e Rusting (1999) citados por Warr (2007), em três possibilidades: biológica, disposicional e resposta ao contexto social. As explicações biológicas estão associadas a uma maior vulnerabilidade para a ansiedade e depressão (devido por exemplo a uma maior variação hormonal e genética). As explicações situacionais estão associadas a uma maior intensidade da vivência das experiências emocionais, maior empatia com os outros, maior ruminação dos estados emocionais negativos e maior investimento nos relacionamentos interpessoais. Por último, estes autores reservam uma explicação associada ao contexto social, pelo facto das mulheres verem muitas vezes acrescido ao seu trabalho as responsabilidades do trabalho doméstico, apresentarem maior vulnerabilidade para abuso físico e sexual, e expectativas estereotipadas em relação a sua emocionalidade, quando comparadas com os homens. Wissing e Eeden (2002) encontraram diferenças significativas de bem-estar entre homens e mulher, com as mulheres a apresentarem valores mais baixos de bem-estar, argumentando que as mulheres terão menos acesso a determinado tipo de recursos que servem de protecção contra os efeitos negativos do stresse.

5.3.4 – Habilitações literárias

Num artigo de revisão de literatura, Schaufeli e Enzmann (1998), citados por Lynch (2007) sugerem que as habilitações literárias tendem a estar relacionados com o *burnout*, com os indivíduos que apresentam níveis mais altos de escolaridade estarem mais propensos a *burnout*. Maslach et al. (2001), sugerem que os sujeitos mais habilitados possuem mais expectativas em relação ao trabalho, tendem a encontrar melhores posições profissionais, sendo-lhes atribuída maior responsabilidade, o que poderá influenciar o aumento do *burnout*. Contudo, de acordo com Maslach et al. (1996), citados por Lynch (2007) o oposto também se verifica com alguns estudos a considerarem que os menos escolarizados tendem a apresentar maiores valores de cinismo e despersonalização. Ahola et al. (2005) referem que esta influencia se verifica apenas no género feminino e que as mulheres com menos escolaridade estão mais propensas ao *burnout*. No caso dos polícias, Olivier e Meier (2006) referem que níveis de educação mais elevados estão associados a níveis de stress mais baixos.

5.4 – Variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho

5.4.1 – O trabalho por turnos

O trabalho por turnos, nomeadamente o trabalho nocturno associado à segurança, não é um fenómeno novo. De facto, a sua génese é tão antiga quanto a humanidade e a descoberta do fogo. As primeiras tribos nómadas tiveram necessidade de responsabilizar alguns dos seus elementos, no sentido de se manterem acordados e vigilantes durante as horas normais de sono dos seus pares, para zelar pelos seus animais e pela segurança da tribo (Regis, 1998). Com o desenvolvimento da humanidade, o trabalho por turnos foi alastrando a uma multiplicidade de tarefas. Chega aos nossos dias como uma realidade das sociedades modernas, motivado por razões de natureza económica e técnica que visa o atendimento das satisfações básicas da sociedade durante um contínuo de vinte e quatro horas. Envolve hoje entre 15 a 20 milhões de pessoas, ou seja, cerca de 20% da força total de trabalho (Perrucci et al., 2007).

O trabalho por turnos tem sido uma variável pouco estudada no âmbito do *burnout* e do bem-estar dos trabalhadores, apesar de alguns autores (Demerouti, Geurts, Bakker & Euwema, 2004; Farrel et al., 2008; Jamal & Baba, 1997; Willis, O'Connor e Smith, 2008) terem evidenciado o seu impacto negativo na saúde dos trabalhadores, nomeadamente a nível biológico, psicológico e social. Apesar destas evidências, os estudos não têm sido conclusivos, uma vez que alguns autores (Moura, 2007; Pereira, 2009; Seabra, 2008) têm sugerido que os turnos não apresentam influência significativa ao nível da saúde e bem-estar e saúde dos trabalhadores.

Em Portugal, Silva (2000) tem enfatizado o papel do trabalho por turnos, referindo que se trata de um problema sócio-laboral, médico e psicológico que suscita múltiplas questões de natureza ergonómica, de natureza médica, e de natureza social, familiar e individual. O trabalho por turnos tem frequentemente efeitos desorganizadores na vida social e familiar dos seus trabalhadores (Farrel et al., 2008). Paradoxalmente aos resultados que têm vindo a ser publicados, assistimos a um aumento de empresas e instituições que aumentam significativamente o número de trabalhadores em regime de trabalho por turnos (Cia & Barham, 2008), muito por força de exigências económicas e de produtividade, pilares essenciais nas sociedades

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

modernas. Estes autores referem que a nível biológico, os sujeitos que trabalham por turnos tendem a apresentar um aumento da irritabilidade, sonolência durante o dia e problemas ao nível do funcionamento do aparelho digestivo, que após algum tempo leva ao surgimento de doenças relacionadas com o sistema gastrointestinal, cardiovascular e nervoso. A explicação que tem sido apresentada (e.g., Fisher, 1996 e Rothenberg et al., 2001, citados por Cia & Barham, 2008) prende-se com o facto do trabalhador nocturno inverter os períodos de sono e vigília de forma contrária ao funcionamento natural dos processos biorrítmicos humanos. Ao nível do impacto na vida social dos sujeitos, verifica-se que o trabalho por turnos, nomeadamente o turno nocturno, tende a acarretar um maior isolamento social em função dos horários não-normativos, com consequências para a vida social e familiar do trabalhador, em virtude deste ter de mudar as suas rotinas básicas (e.g., tarefas familiares, controlo de ruídos). Esta dificuldade acrescida ao facto dos trabalhadores por turnos terem de conciliar as suas obrigações profissionais e familiares, pode tornar-se um factor que aumenta vulnerabilidade ao stresse e ao *burnout*, com impacto na saúde e bem-estar dos trabalhadores (Farrel et al., 2008).

Um dos aspectos que não tem sido consensual ao abordar o trabalho por turnos, tem sido precisamente operacionalizar esta variável. De acordo com o Código do Trabalho (Lei n.º 7/2009 de 12 Fevereiro), é considerado trabalho por turnos a organização do trabalho, por norma em equipa, em que os trabalhadores “ocupem sucessivamente os mesmos postos de trabalho, a um determinado ritmo, incluindo o ritmo rotativo, que pode ser de tipo contínuo ou descontínuo, o que implica que os trabalhadores podem executar o trabalho a horas diferentes no decurso de um dado período de dias ou semanas” (D.R., 2009, p. 971). Numa revisão de literatura sobre a problemática do trabalho por turnos, Perrucci et al. (2007) apresentam uma definição de trabalhos por turnos baseada nas propostas de Presser (2003), definindo esta variável como envolvendo o trabalho durante as horas alternativas ou não estandardizadas, isto é, o trabalho fora do dia típico das 8 da manhã até às 5 da tarde em dias úteis. Contudo Perrucci et al. (2007), levantam várias questões que têm de ser tidas em conta quando analisamos os efeitos do trabalho por turnos, chamando a atenção para a diferença entre turnos rotativos e fixos, qual a sua duração e horas a que começa e termina, quantas e

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

quando são as folgas compensatórias, e por último qual a recompensa dada ao trabalhador (e.g., remuneratória) pelo trabalho por turnos.

Também associado ao trabalho por turnos, e em especial nocturno, temos aspectos ligados à segurança individual e pública, na medida em que o desempenho de determinadas tarefas sob constrangimentos de horário, nomeadamente durante a noite, podem levar a graves acidentes e incidentes no trabalho. Vários trabalhos publicados revelam que a frequências de respostas e erros diferenciados ao longo do período de 24 horas (e.g., a velocidade de responder a chamadas telefónicas, frequência nos erros de leitura de instrumentos, frequência de adormecimento ao volante) apresentam uma tendência para piores resultados e um número mais elevado de acidentes durante a madrugada e começo de tarde (Moreno et al., 2003; Folkard & Hill, 2000). O desencontro entre ritmos biológicos e horários de trabalho podem conduzir a uma diminuição significativa dos níveis de alerta dos trabalhadores e acentuar os sintomas de fadiga, considerada como uma das queixas frequentemente apresentadas por partes dos trabalhadores por turnos, a qual pode potenciar a ocorrência de acidentes de trabalho. É referido por vários autores (e.g., Folkard & Hill, 2000; Mitler, Carskadon, Czeiler et al., 1988, citados por Regis Filho, 1998) que grandes catástrofes ocorridas nas últimas décadas como *Chernobyl*, *Challenger*, entre outras, e que tiveram início nas primeiras horas da manhã, foram originadas por erros praticados por pessoas que haviam estado muitas horas de serviço no turno nocturno.

De referir, ainda, que o trabalho desempenhado em sistema de turnos (nomeadamente nocturnos), o aumento da idade associado à modificação de certas características dos ritmos biológicos relacionados com a tolerância ao trabalho por turnos, as diferenças de género, as próprias características individuais de matutividade e vespertinidade, a par de características de personalidade (e.g., neuroticismo, extroversão), são factores que interferem no desempenho do trabalhador por turnos e no grau com que este aceita esta modalidade de trabalho. Estas consequências do trabalho por turnos na saúde do trabalhador podem conduzir a um envelhecimento funcional precoce (Moreno et al., 2003; Smith, 2000; Costa & Parkorski, 2000). Sierra, Domingues e Dios (2009) referem que a pior qualidade do sono dos trabalhadores por

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

turnos nocturnos se associa de forma clara com uma diversidade de psicopatologia, nomeadamente, as queixas somáticas e as perturbações de ansiedade.

Algumas investigações efectuadas com populações de polícias, e que abordam a variável trabalho por turnos, tendem a confirmar o que a literatura refere para outros grupos profissionais. Assim, o trabalho por turnos tem sido indiciado como um factor de risco para o stresse dos polícias (Kop et al., 1999), sendo também responsável por um aumento de diversa sintomatologia, ao nível da fadiga crónica, problemas gastrointestinais, perturbações psicossomáticas, doenças coronárias a longo prazo, capacidades diminuídas, perda de performance em determinadas tarefas e diminuição da capacidade em reconhecer sinais de perigo (Figley, 1999, Vila & Taiji, 1999, citados por Mayhew, 2001). Um estudo efectuado por Scanff e Taugis (2002) com profissionais de polícia franceses, que trabalham em turnos nocturnos, confirmou que o trabalho por turnos é um factor potenciador de alterações no sono e de hábitos alimentares desregulados e incompatíveis.

Num estudo efectuado por Jamal e Baba (1997) com enfermeiras, verificou-se que o trabalho por turnos não influenciava os valores de *burnout* da amostra, contudo estava relacionado com o bem-estar das enfermeiras, nomeadamente ao nível de determinadas variáveis como a motivação, satisfação no trabalho e queixas psicossomáticas. Também Farrel et al. (2008) postulam que as características específicas do trabalho por turnos, nomeadamente turnos nocturnos, interferem no bem-estar físico e mental dos trabalhadores.

5.4.2 – A Hierarquia

Ao nível da hierarquia, Parreira (2006) refere que a estrutura de poder que assenta na linha hierárquica formal, e o modo como essas estruturas operam, parece estar directamente relacionada com o stresse. Uma hierarquia demasiado rígida e formal parece estar também associada a um aumento dos valores de *burnout*, nomeadamente no que se refere às classes mais baixas da pirâmide hierárquica, que tendem a apresentar índices mais elevados de despersonalização e cinismo (Lynch, 2007). Porém, alguns autores têm evidenciado que as classes intermédias poderão ser mais vulneráveis ao

burnout, muito por força do estilo de liderança adoptado. A título de exemplo, Loo (2004), citado por Sced e Baur (2007), numa investigação realizada na Polícia Canadiana, chamou à atenção para a influência do estilo de liderança dos Sargentos, nos valores de *burnout* dos profissionais desta classe, referindo que um estilo de liderança “*distressed*” tende a estar relacionada com elevados valores de exaustão emocional e de despersonalização. Também Parsons (2004) refere que a classe de Sargentos da Polícia (equivalente à classe de Chefes da nossa população) apresenta mais vulnerabilidade ao stress quando comparada com as outras classes. Estes resultados evidenciam que relativamente à hierarquia parece não haver consenso sobre o estrato da pirâmide hierárquica mais vulnerável ao *burnout*. Em nosso entendimento, as tarefas de comando poderão de facto trazer um acréscimo de responsabilidades, contudo as tarefas são também muito diversificadas. Curiosamente, na nossa população, as classes mais elevadas tendem a estar mais protegidas da interacção directa com o público, quer ao nível qualitativo quer quantitativo. Sabemos, como refere Anion (2006), que a interacção directa e frequente com o público tende a ser preditora de *burnout*, aumentando este risco quando esse contacto se verifica com determinado tipo de público que pelas suas características (e.g., agressividade verbal) tende a ser potenciador de conflitos (Gelderen et al., 2007).

5.4.3 – A Actividade Exercida

A especificidade da actividade exercida pelos profissionais de uma mesma instituição é uma variável que não tem sido muito referida nos estudos sobre a polícia, talvez porque tende a não se mostrar significativa para o *burnout*, ou porque poderá, ainda que positivamente, discriminar as diferentes actividades dentro duma mesma organização ou equipa, com as implicações que isso poderá acarretar. Em nossa anterior investigação (Luís, 2008), bem como na investigação de Silveira et al. (2005), os polícias que exercem actividades operacionais apresentavam maior índices de exaustão emocional e despersonalização, assim como maior realização pessoal quando comparados com os seus colegas que exercem actividades administrativas ou de apoio. Contudo, em ambas as investigações, não essas diferenças entre os grupos não foram estatisticamente significativas. Também Passos e Antunes (2003, citados por Russo,

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

2008) verificaram que o perfil de *burnout* entre profissionais da Unidade Especial da PSP, que exerciam actividades e funções diferentes, tende a apresentar valores significativamente diferentes nas três dimensões do *burnout*.

Abordando outro grupo profissional, Montes, Germán, Tornero e Castillo (2001), verificaram que as diferentes actividades diferentes praticadas pelos profissionais de saúde espanhóis estão significativamente relacionadas com as dimensões exaustão emocional e despersonalização.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Capítulo VI - Metodologia

6.1 – Delimitação do problema

No caso concreto da nossa população, são cada vez mais as vozes que se levantam a mencionarem a falta de motivação dos polícias, criticando ora o empenho excessivo e uso da força, ora mencionando a apatia e a inércia da polícia perante determinadas situações. Os cidadãos, as organizações e instituições públicas ou privadas, a comunicação social, as exigências decorrentes dos novos desafios da sociedade exigem cada vez mais do trabalho do profissional de polícia e obrigam-no a uma constante adaptação.

Numa breve revisão de literatura observa-se que os modelos explicativos do *burnout* tendem a considerar uma enorme diversidade de variáveis que influenciam esta síndrome, considerando, também, várias consequências a nível individual, organizacional e económico. Neste sentido, o *burnout* tem sido referido como um entrave ao bom desempenho dos profissionais de polícia. Os estudos enfatizam o impacto negativo do *burnout* no bem-estar pessoal e ocupacional, na felicidade e na satisfação com a vida dos polícias, verificando-se que altos valores de *burnout* estão associados com várias perturbações: depressão, queixas psicossomáticas, problemas de saúde, comportamentos de risco associado ao consumo de álcool (Burke & Mikkelsen, 2006; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Ebbinghaus, 2002; Gana & Boblique, 2000; Stearns & Moore, 1993, todos citados por Lynch, 2007). Advém, ainda, consequências ao nível de elevadas taxas de divórcio, problemas de saúde e suicídio (Mayhew, 2001). De modo geral, Anion (2006) concluiu que do ponto de vista individual, o stresse e o *burnout*, dos polícias da Estónia, são ambos preditores de piores resultados ao nível da saúde e do bem-estar destes profissionais.

Os polícias que apresentam valores de *burnout* mais elevados tendem a aceitar menos bem as ordens dos seus superiores, preferem uma administração mais autocrática, estão menos satisfeitos com os vários aspectos do seu trabalho, apresentam mais conflitos com os colegas, e mais problemas fora do trabalho (Anion, 2006). Segundo esta autora, quando os índices de *burnout* se apresentam mais elevados tendem a vincar determinadas problemáticas: diminuição da motivação, problemas fora do

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

trabalho, aumento da sintomatologia depressiva, défice de formação profissional, abuso de álcool e falta de oportunidades de ascensão na carreira. Esta autora refere, ainda, que valores mais baixos em termos de exaustão emocional e mais altos de realização pessoal traduzem maior envolvimento com a instituição policial, promovendo o bem-estar destes profissionais.

Ao nível da organização, os estudos têm mencionado que o *burnout* pode ter implicações significativas com o desempenho organizacional da Polícia, nomeadamente, a intenção de abandonar a profissão (*turnover*) e o absentismo (Anion, 2006; Lynch, 2007; Sced & Baur, 2007), o compromisso organizacional, a insatisfação no trabalho, a desmotivação, o défice de aprendizagem e a diminuição do desempenho (Sced & Baur, 2007; Lynch, 2007), a redução da produtividade (Anion, 2006; Sced & Baur, 2007; Lynch, 2007), a diminuição da probabilidade de lidar com os cidadãos de uma forma mais construtiva (Kop, Euwema & Schaufeli, 1999), a reforma antecipada e o consumo de álcool (Sced & Baur, 2007), bem como o aumento do uso da força contra civis, por parte dos polícias (Burke & Mikkelsen, 2005; Kop & Euwema, 2001).

A Polícia de Segurança Pública, como instituição encarregue da segurança e ordem pública no nosso país, não pode ficar alheia a este fenómeno que vem sendo referido e mencionado como um entrave ao desempenho dos profissionais. De facto, a nossa instituição tem estado aberta ao conhecimento desta realidade como vêm provando os estudos efectuados na PSP (e.g., Passos & Antunes, 2003; Russo, 2008; Seabra, 2008). A sua receptividade em encontrar uma solução para proteger e promover a saúde dos polícias, começa a surgir com programas de formação ao nível da gestão de stresse profissional. Torna-se, assim, imperativo que todos os profissionais tenham direito e acesso às condições facilitadoras e protectoras da saúde física e mental, apesar de diariamente, no decurso da sua actividade diária, se encontrarem sujeitos a um grande desgaste, decorrentes dos vários constrangimentos inerentes a sua actividade.

Em resumo, este quadro aqui mencionado é elucidativo da problemática do *burnout* e do seu efeito negativo no bem-estar dos polícias, surgindo desta evidência a necessidade de conhecermos toda a abrangência do fenómeno de *burnout* para que

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

possamos contribuir, por exemplo, delineando estratégias de intervenção, no sentido de minimizar as suas consequências e promover a sua saúde e bem-estar de todos.

6.2 – Objectivos do estudo

Seguidamente procederemos a uma explicitação dos objectivos da presente investigação. Pretendemos testar empiricamente um modelo integrador e explicador, elaborado a partir da literatura e de forma exploratória, que possa dar coerência e consistência aos nossos resultados. De uma forma mais específica propomo-nos a perceber os seguintes objectivos:

1. Apurar a incidência de *burnout* e os valores de bem-estar no trabalho (BET) dos profissionais da nossa amostra.
2. Verificar a influência das variáveis sociodemográficas e variáveis associadas às condições e organização do trabalho nos valores de *burnout* e BET.
3. Estudar a relação entre o *burnout* e o BET dos profissionais da nossa amostra.
4. Identificar as principais variáveis predictoras do BET e o do *burnout*.
5. Determinar o tipo de influência que o *burnout* exerce no BET dos profissionais de polícia.
6. Testar empiricamente um modelo integrador e explicador do papel exercido pelas variáveis sociodemográficas, associadas às condições e organização do trabalho, estilos de vida e estratégias de *coping* no BET e no *burnout*.

6.3 – Questões de Investigação

Considerando o que foi exposto anteriormente, definimos as seguintes questões de investigação:

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

- 1) Os polícias da amostra apresentarão valores de *burnout* e BET relativamente superiores a outras polícias ou a outros profissionais? No caso afirmativo, esses valores superiores revelam-se ao nível de que dimensões destas variáveis?
- 2) Em que medida as variáveis sociodemográficas estão relacionadas com os valores de *burnout* e de BET da amostra?
- 3) Qual a relação entre as variáveis associadas às condições e organização do trabalho (e.g., turnos de trabalho, função exercida, tempo na actual função, tempo na profissão, hierarquia) e os valores de *burnout* e de BET da amostra?
- 4) De que forma os estilos de vida e as estratégias de *coping* dos profissionais da amostra influenciam os valores do *burnout* e do BET?
- 5) Poderá o *burnout* influenciar os valores das dimensões de BET da nossa amostra, e vice-versa?

6.4 – Desenho da investigação

A figura 1 representa o desenho do estudo e das possíveis relações entre as variáveis que pretendemos estudar. O desenho da investigação está associado à estrutura lógica que se encontra subjacente a todo o processo de investigação (Barker, Pistrang & Elliot, 2002). Trata-se deste modo de uma investigação não-experimental, descritiva e correlacional. Consideramos a investigação não experimental na medida em que nos centramos na medição das variáveis sem qualquer manipulação do ambiente externo. É considerada descritiva na medida em que pretendemos conhecer a dimensão do fenómeno na nossa amostra, recorrendo para tal a estatísticas descritivas, e é considerado correlacional na medida em que procuramos examinar as relações entre as variáveis por nós estudadas, através de medidas de associação (coeficientes de correlação) e de métodos multivariados (regressão). Podemos ainda considerar que a nossa investigação é de carácter transversal na medida em que os resultados são obtidos através das relações estatísticas entre as variáveis em determinado momento (Baker et al., 2002).

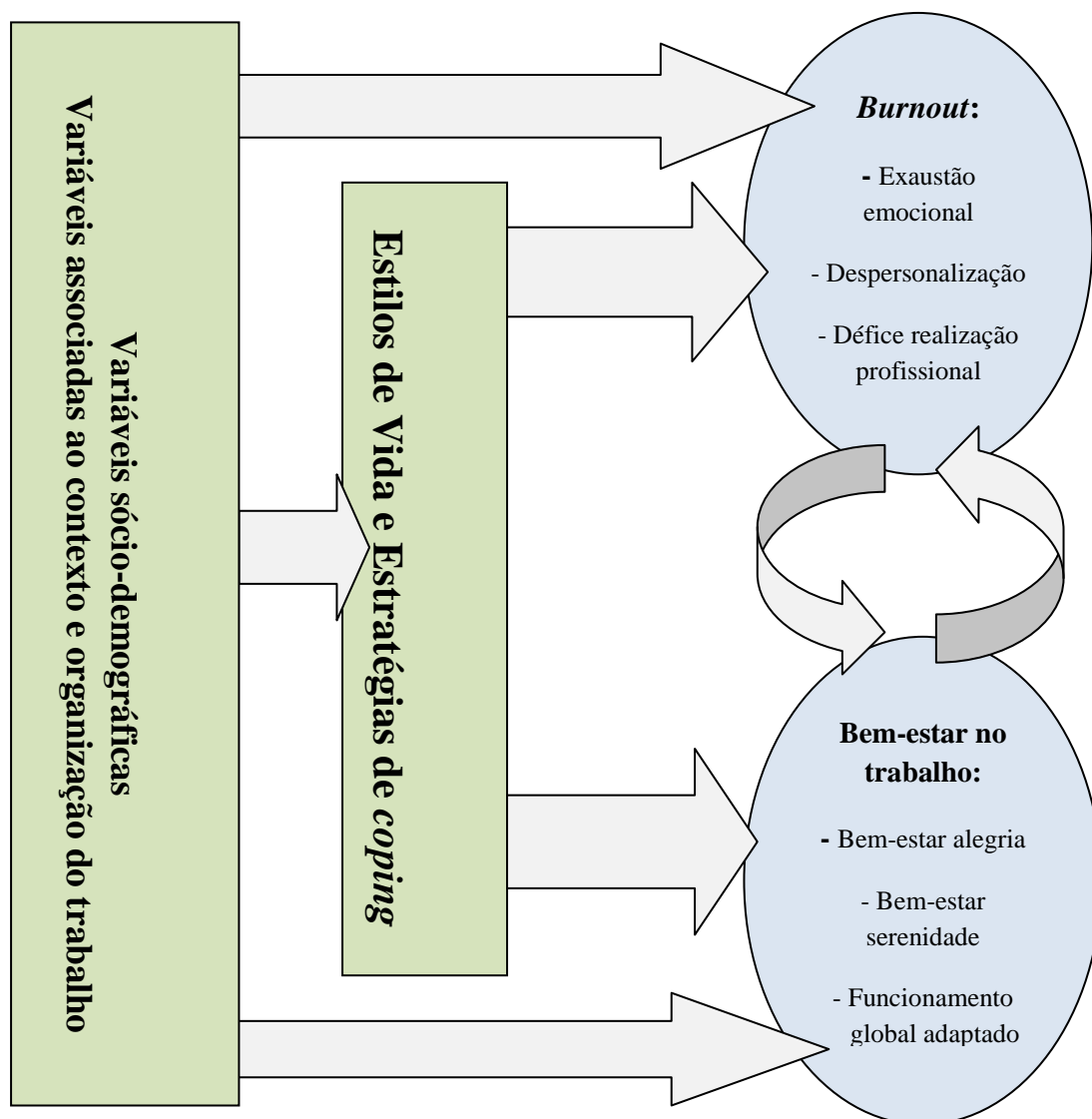


Fig. 1 – Desenho orientador da investigação

6.5 – Participantes

6.5.1 – Critérios e procedimento na selecção da amostra

A amostra da presente dissertação é uma amostra regional, constituída por profissionais de polícia na situação de activo e que desempenham funções, em efectividade nas diversas subunidades da Divisão Policial de Portimão. Os participantes foram recrutados após pedido formal à instituição, nomeadamente à Direcção Nacional – Departamento de Recursos Humanos. Assim foram recrutados 160 sujeitos, ficando a

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

amostra final reduzida a 159 sujeitos em virtude da necessidade de eliminar um inquérito por estar bastante incompleto, uma vez que o sujeito decidiu terminar a sua participação sem completar o preenchimento de todos os inquéritos. O universo da amostra é, à data da recolha dos dados, constituído por 280 profissionais.

Trata-se deste modo de uma amostra não aleatória, obtida por amostragem de conveniência, que representa 57% do universo da pesquisa, procurando desde logo que a amostra fosse heterogénea – inquirindo sujeitos com diferentes categorias e que exerciam diferentes tarefas – no sentido de ser o mais representativa possível da população, o que aliada ao conhecimento que temos da instituição nos permite extrapolar os resultados e as conclusões para a população estudada.

6.5.2 – Caracterização sócio-demográfica da amostra

A caracterização sócio-demográfica dos nossos participantes está representada na tabela 2. Trata-se de uma amostra maioritariamente masculina (95,6%), sendo os elementos do género feminino (4,4%) em número muito reduzido. Este predomínio do género masculino é uma realidade na polícia, tida socialmente como uma profissão exercida por homens. Por este motivo decidimos não considerar esta variável na análise dos nossos resultados, uma vez que a homogeneidade entre os grupos não permite uma análise estatística cabal.

Como podemos verificar na tabela 2, a nossa amostra é maioritariamente composta por sujeitos casados ou a viver em união de facto (71,7%). Verificamos que a idade mínima 28 anos e máxima de 56 anos, com uma média etária ($M= 38,97$; $DP= 6,77$). Esta média elevada da idade dos participantes deve-se ao facto dos profissionais mais novos, terem já alguns anos de profissão que exerceram noutros comandos de polícia, nomeadamente em Lisboa, muito por força do défice de vagas existentes no Comando de Faro, que na última década se tem vindo a acentuar. Esta é uma realidade que também poderá explicar a baixa percentagem de profissionais solteiros, quando comparados com os casados. A maioria dos participantes possui habilitações literárias ao nível do ensino secundário (70,4%).

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 2 – Descrição da amostra relativamente aos dados sociodemográficos.

Variáveis		F.	%
Estado civil	Solteiro	31	19,5
	Casado/união facto	114	71,7
	Divorciado/separado	14	8,8
Género	Masculino	152	95,6
	Feminino	7	4,4
Idade	Até 33 anos	37	23,3
	Entre 34 e 38 anos	39	24,5
	Entre 39 e 42 anos	41	25,8
	Mais de 42 anos	42	26,4
Habilitações literárias	2.º Ciclo	7	4,4
	3º Ciclo	30	18,9
	Secundário	112	70,4
	Superior	10	6,3

6.6 – Instrumentos

Para aceder à informação pretendida para esta investigação, realizou-se um levantamento de medidas e escalas adequadas ao tema do *burnout* e bem-estar no trabalho. Relativamente aos dados sociodemográficos e a outras variáveis que consideramos pertinentes para o nosso estudo, foi construído um questionário que englobou as várias questões que julgamos adequadas para a obtenção da informação pretendida.

6.6.1 – Questionário de dados sociodemográficos e das características e organização do trabalho

O *Questionário de dados sociodemográficos e das características e organização do trabalho* – trata-se de um questionário construído pelo autor com o objectivo de aceder

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

aos dados sociodemográficos dos sujeitos da amostra e das características do trabalho policial que julgamos pertinentes para o estudo em causa (Anexo B).

Este questionário pretende recolher informação sobre as características pessoais e sobre as características específicas do trabalho. Relativamente às primeiras pretendemos apurar a idade, o género, o estado civil, as habilitações literárias. Relativamente às características do trabalho, optamos por escolher determinadas variáveis que julgamos pertinentes para o estudo em causa, muito por força daquilo que a literatura tende a considerar como variáveis relevantes para a compreensão do *burnout* e do bem-estar no trabalho. Para este efeito, foram construídas várias questões de escolha múltipla com o objectivo de apurar os seguintes aspectos do trabalho policial: a hierarquia com menção das três classes em vigor na instituição; a actividade exercida ao nível do serviço operacional ou não operacional, e dentro do serviço operacional a especificação da sua actividade (Serviço de Patrulha, Brigadas de Intervenção Rápida, Brigadas de Trânsito e Segurança Rodoviária, Investigação Criminal, Unidade Especial de Policia e outros serviços operacionais (e.g., programas especiais); o tempo de serviço nas actuais funções; o tempo efectivo de serviço na instituição; a modalidade do horário de trabalho em termos de turnos, e dentro desta o regime de turnos efectuados, a média de turnos nocturnos efectuados; e por último o local onde presta serviço.

6.6.2 – Maslach *Burnout* Inventory

O *Maslach Burnout Inventory* (MBI) de Maslach e Jackson (1986), é uma versão traduzida e adaptada por Cruz (1993) e Cruz & Melo (1996) e foi utilizado para estimar os níveis de *burnout* nas suas três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal. O MBI é o instrumento mais utilizado pelos investigadores para medir os valores de *burnout* e tem contribuído para as pesquisas do fenómeno a nível mundial (Densten, 2001) (Anexo C).

Este instrumento é constituído por 22 itens, dos quais nove itens (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 e 20) medem a exaustão emocional (numa pontuação máxima de 54) e descrevem os sentimentos de uma pessoa exausta emocionalmente com o seu trabalho,

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

como é exemplo o primeiro item “sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho”. A despersonalização é medida por cinco itens (5, 10, 11, 15 e 22), num total máximo de 30 pontos, e descrevem uma resposta impessoal e fria dos profissionais face aos seus clientes, como é exemplo o quinto item “Sinto que trato alguns clientes como se fossem objectos impessoais”. Relativamente à realização pessoal, é medida por oito itens (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 e 21) numa valor máximo de 48 pontos, e que descrevem sentimentos de competência e êxito no trabalho, como pode ser demonstrado pelo item décimo segundo “sinto-me com muitas energias” (Maslach & Jackson, 1997). No estudo original, os sujeitos (N=1025) respondiam a cada item do questionário de acordo com uma escala tipo Likert, em que identificavam a frequência com que haviam experimentado a situação descrita, no último ano. Esta escala de frequência é constituída por sete graus, indo do 0 (nunca) ao 6 (todos os dias).

Relativamente à nossa investigação, julgamos importante proceder a um pequeno ajuste na tradução do referido questionário, nomeadamente no que se refere ao termo “cliente”. Esta alteração prendeu-se com a necessidade de adaptar o vocabulário do questionário ao vocabulário utilizado com mais frequência na nossa população, para que desta forma os elementos da amostra sintam que o questionário está enquadrado com o seu contexto laboral e diminua a possibilidade de interpretações dúbias. Nesse sentido optamos por alterar o termo “cliente”, que na versão traduzida por Cruz e Melo (1996) se referia às pessoas alvo dos serviços prestados pelos profissionais, utilizando em sua substituição o termo “cidadão” muito por força deste termo ser mais utilizado pelos profissionais da nossa amostra para se referirem às pessoas com quem lidam diariamente e com as quais intervém e presta os seus serviços, cuidados, informações ou instruções. A alteração da palavra cliente por outra mais adequada às profissões objecto de estudo tem sido usada pela literatura, muito por força da expansão dos estudos a uma maior diversidade de profissões (Melo Gomes & Cruz, 1999), como por exemplo no estudo efectuado por Golembiewski e Munzenrider (1988) citados por Melo et al. (1999).

No MBI resultados mais elevados nas dimensões de exaustão emocional e despersonalização representam maiores valores de *burnout*. Em contraste, resultados mais altos na subescala de realização pessoal, correspondem a menor valor de *burnout*.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

No estudo original (Maslach & Jackson, 1997), efectuado com amostras emparelhadas, os coeficientes de fiabilidade alcançados pelo instrumento foram de $\alpha = .90$ na subescala do exaustão emocional, $\alpha = .79$ na subescala da despersonalização, e $\alpha = .71$ na subescala da realização pessoal, tendo sido obtido um valor total de $\alpha = .75$. Também na adaptação para uma população portuguesa de profissionais de psicologia, efectuado por Melo, Gomes e Cruz (1999), este instrumento mostrou elevados índices de fiabilidade e consistência interna (subescala da exaustão emocional $\alpha = .80$, subescala da despersonalização $\alpha = .71$ e subescala da realização pessoal $\alpha = .70$) apresentando no seu total um *alpha* de *Cronbach* de $\alpha = .75$.

Como parte integrante do processo metodológico da nossa investigação, determinamos a consistência interna do MBI por nós utilizado para a nossa amostra, tendo-se obtido índices de *alpha* de *Cronbach* bastante satisfatórios: a escala na sua totalidade apresentou um $\alpha = .76$; sendo que a subescala da exaustão emocional $\alpha = .89$, subescala da despersonalização $\alpha = .69$ e subescala da realização pessoal $\alpha = .79$.

Para o cálculo dos níveis de *burnout*, Maslach e Jackson (1986), sugerem a utilização de uma classificação tripartida dos resultados: numa categoria baixa encontram-se os sujeitos que ocupam o terço inferior da distribuição (1-33), numa categoria média encontram-se os sujeitos com pontuações que ocupam o terço central da distribuição (34-66) e numa categoria alta encontram-se os sujeitos com pontuações do terço superior (67-99). Estes critérios normativos para a interpretação dos resultados foram diferenciados para as principais amostras. Assim relativamente à nossa profissão, cuja amostra original englobou 142 polícias, as autoras englobaram com “outros profissionais de ajuda” sugerindo os seguintes critérios: relativamente à exaustão emocional um resultado global inferior a 17 é considerado baixo, entre 17 e 27 é considerado moderado e maior que 27 é considerado elevado. Para a despersonalização, um resultado inferior a 6 é considerado baixo, entre 6 e 10 é considerado moderado e maior que 10 é considerado elevado. No que respeita ao défice de realização pessoal, um resultado maior que 39 é considerado baixo, entre 34 e 39 é considerado moderado e menor que 34 é considerado alto.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Alguns autores têm questionado as qualidades métricas deste instrumento. Por exemplo Demerouti et al. (2003), citados por Maroco, Tecedreiro, Martins e Meireles (2008), referem que todos os itens das subescalas exaustão emocional e despersonalização possuem formulações negativas, enquanto todos os itens da realização pessoal estão expressos em formulações positivas, facto que está demonstrado afectar as qualidades métricas duma escala. Também Kristensen, Borritz, Villadsen e Christensen (2005), citados por Maroco et al. (2008) criticam o MBI por não contemplar uma média global de *burnout* e apresentar enviesamentos culturais na formulação dos seus itens. Apesar das críticas, o MBI é o instrumento utilizado em 90% dos estudos efectuado em *burnout* (Densten, 2001), sendo este o motivo que nos levou a optar por este instrumento.

6.6.3 – Escala de bem-estar no Trabalho (EBET)

A *Escala de Bem-Estar no Trabalho* (Warr, 1990) – Versão adaptada para a população portuguesa por Santos e Gonçalves (2010), foi o instrumento utilizado para estimar o os valores de BET dos nossos profissionais (Anexo D).

A escala original (Warr, 1990) é constituída por duas dimensões (ansiedade/contentamento e depressão/entusiasmo) distribuídas por 6 itens cada. Porém na adaptação para a população portuguesa, Santos e Gonçalves (2010) verificaram que a escala apresentava discrepâncias em relação à escala original de Warr, nomeadamente ao nível da identificação dos seus factores. Esta versão portuguesa, ao ser sujeita a uma análise factorial exploratória (rotação *varimax*), permitiu identificar três dimensões que as autoras denominaram de bem-estar alegria, bem-estar serenidade e funcionamento global adaptado.

Este instrumento é constituído por 12 itens que se referem a sentimentos e emoções que os profissionais podem ter em relação ao seu trabalho. Os sujeitos respondem a cada item do questionário de acordo com uma escala tipo Likert, em que identificam a frequência, na última semana, com que experimentam essa emoção ou sentimento. A escala de frequência é constituída por seis graus (1-nunca, 2-poucas

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

vezes, 3-algumas vezes, 4-frequentes vezes, 5-muitas vezes e 6-sempre). A dimensão bem-estar alegria é constituída pelos itens 5 - Satisfeito, 10- Alegre, 11- Entusiasmado e 12- Optimista; a dimensão bem-estar serenidade é constituída pelos itens 1- Tenso, 2- Inquieto, 3- Preocupado, 4- Calmo e 6- Relaxado; a dimensão funcionamento global adaptado é constituída pelos itens 7- Deprimido, 8-Triste e 9- Infeliz. Os itens 1, 2, 3, 7, 8 e 9 são cotados de forma inversa.

De acordo com Warr (2009) citado por Santos e Gonçalves (2010), a escala de bem-estar no trabalho pode, para além da informação detalhada proveniente das suas dimensões, indicar a prevalência global de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que no seu trabalho, expressa e desenvolve o seu potencial e alcança as suas metas de vida. Este valor é expresso no valor total da escala de bem-estar no trabalho.

Esta escala apresenta boa consistência interna com valor de *alpha* de *Cronbach* de .90, pelo que se torna um instrumento fiável para medir o bem-estar no trabalho. Também a avaliação da consistência interna da escala para a nossa amostra indicou índices de *alpha* de *Cronbach* idênticos, com a escala na sua totalidade a apresentar um $\alpha = .90$, a dimensão bem-estar alegria um $\alpha = .86$, a dimensão bem-estar serenidade um $\alpha = .81$, e a dimensão funcionamento global um $\alpha = .88$. Estes valores por nós encontrados confirmam que esta escala apresenta excelente consistência interna.

6.6.4 – Questionário dos Estilos de Vida

O *Questionário dos estilos de vida* (QEV) de Carvalho e Cruz (2006) foi o questionário utilizado para avaliar os estilos de vida dos sujeitos da amostra (Anexo E).

Trata-se de um questionário constituído por 31 itens, sendo que os sujeitos respondem a cada item do questionário através de uma escala tipo Likert, constituída por cinco graus, indo do (Nunca) ao (Sempre), sendo atribuído (1=nunca; 2=raramente; 3=algumas vezes; 4=frequentemente e 5=sempre). Estes itens procuram avaliar a qualidade do estilo de vida dos sujeitos em várias dimensões da sua vida, como as práticas alimentares, hábitos de sono, consumo de substâncias lícitas e ilícitas, pratica

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

de actividade física, comportamentos sexuais, comportamentos de segurança, integração social e suporte social, e consumos de cultura. Os itens que se referem a estilos de vida não saudáveis (2, 7, 9, 11, 12, 15, 16, 17, 19, 22 e 27) são cotados de forma inversa. A cotação faz-se através do somatório da pontuação em cada item, sendo que as pontuações podem variar entre 31 e 155 pontos.

Em termos de fiabilidade, esta escala apresenta um coeficiente alfa de Cronbach ($\alpha = .81$) o que confirma a sua boa consistência interna e as correlações teste-reteste foram de .76 ($p < .000$). Ao nível das correlações entre os itens e o valor total variam entre .20 e .56 não se verificando melhoria na consistência interna com a retirada de itens. A análise factorial efectuada apurou 12 factores, que explicavam 61% da variância total, pelo que Carvalho e Cruz (2006) consideraram tratar-se de um instrumento unidimensional.

Relativamente à nossa amostra, o cálculo da consistência interna da escala indicou índices ligeiramente superiores de *alpha* de Cronbach ($\alpha = .84$) o que reforça a boa consistência interna do instrumento para medir a variável estilos de vida.

6.6.5 – Coping Job Scale

A *Coping Job Scale* de Latack (1986) – adaptada por Jesus, Abreu, Santos e Paixão (1992) foi a escala utilizada para avaliar as estratégias de *coping* (Anexo, F).

As estratégias de *coping* podem estar associadas a cognições ou comportamentos utilizados pelo indivíduo para lidar com as estratégias do meio. Estas cognições e estes comportamentos são consonantes entre si, ou seja, as cognições que se referem ao controlo das situações estão ligadas às acções centradas na resolução dos problemas (Jesus, 2000). Latack (1986) propõe três categorias de *coping*, que constituem as três subescalas do instrumento. Assim, o autor identifica as seguintes categorias de *coping*: estratégias de controlo – constituída por acções e reavaliações cognitivas proactivas; estratégias de escape – composto por acções e cognições que sugerem evitamento; e estratégias de gestão de sintomas – constituído por estratégias para gerir os sintomas relacionados com o stresse laboral de uma maneira geral.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Este questionário é constituído por 52 itens que avaliam as estratégias de *coping*, nomeadamente a frequência com que os sujeitos utilizam determinadas estratégias de *coping* e não a eficácia das mesmas na resolução dos problemas laborais (Jesus, 2000). As respostas são dadas numa escala de frequência tipo Likert de 5 graus, variando entre os valores 1 “Quase nunca faço isso” a 5 “Quase sempre faço isto”. Esta escala possui uma estrutura tridimensional, composta por três subescalas: a subescala do controlo, com 17 itens (do item 1 ao item 17); a subescala de escape, com 11 itens (desde o item 18 ao item 28); e a subescala de gestão de sintomas, com 24 itens (desde o item 29 ao item 52).

Esta instrumento apresenta boa consistência interna, sendo o valor de *alpha* de *Cronbach* .80 para a escala na sua totalidade; relativamente às subescalas, verifica-se uma consistência de $\alpha = .82$ para a subescala do controlo, $\alpha = .71$ para a subescala de escape, e $\alpha = .73$ para a subescala de gestão de sintomas. Na adaptação portuguesa, Jesus e Pereira (1994) procederam à análise da consistência interna, tendo obtido um valor de *alpha* de *Cronbach* de .82 para a escala na sua totalidade e para a subescalas de controlo escape e gestão de sintomas, um alfa de .80, .70 e .78, respectivamente.

A análise da consistência interna desta escala para a nossa amostra indicou índices de *alpha* de *Cronbach* que nos garantem a fiabilidade do instrumento para avaliar as estratégias de *coping*; para a escala na sua totalidade um $\alpha = .86$, para a subescala controlo $\alpha = .86$, para a subescala escape um $\alpha = .66$, e para a subescala gestão sintomas $\alpha = .84$, o que está de acordo os estudos supracitados. Deste modo julgamos que esta escala apresenta fiabilidade como instrumento de avaliação do *coping*, sendo um instrumento indicado na avaliação do *coping* em contexto de trabalho.

6.7 – Procedimento de recolha de dados

Os dados foram recolhidos através dos questionários anteriormente referidos, os quais foram aplicados durante os meses de Junho, Julho e Agosto do ano de 2010. Os questionários foram entregues em mão aos participantes e preenchidos de forma individual, na presença do investigador para que este pudesse prestar eventuais

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

esclarecimentos. A recolha dos dados foi efectuada nos diversos locais de trabalho, na sede da Divisão Policial de Portimão e na Esquadra Destacada de Lagos, durante a disponibilidade dos participantes.

Foi efectuada a leitura e explicação detalhada do consentimento informado (Anexo A), mencionando os motivos da investigação e que os dados recolhidos serão apenas utilizados para efeitos da presente investigação, garantindo desde logo o anonimato dos sujeitos. No início dos questionários foi colocada cópia do consentimento informado e cópia da autorização da instituição para a realização do presente estudo. A entrega dos questionários foi efectuada através de envelope, que após o preenchimento era selado e entregue ao investigador.

6.8 – Procedimento de tratamento e análise de dados

A informação recolhida através dos dados dos questionários foi cotada de acordo com os procedimentos sugeridos pelos respectivos autores. Seguidamente foi tratada e organizada estatisticamente através do programa *Statistical Pacckage the Social Science* (SPSS - versão 18) para Windows. Os dados recolhidos foram sujeitos a análises exploratórias, descritivas e correlacionais, para atingir os objectivos da presente investigação, assumindo um nível de significância de .05.

Esperamos que durante este estudo empírico possamos comprovar os nossos objectivos e responder às nossas questões de investigação, tendo em conta as variáveis do estudo e o modelo compreensivo, que serviram de base ao planeamento deste trabalho.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

CAPITULO VII – Apresentação de Resultados

7.1 - Caracterização da amostra ao nível das características relacionadas com o contexto e organização do trabalho.

Ao nível das características relacionadas com o contexto e organização do trabalho, a nossa amostra apresenta uma grande diversidade, que está de acordo com uma instituição ao nível de Divisão Policial (ver tabela 3). A classe hierárquica mais representativa é a classe de Agentes (84,3%), seguindo-se a classe de Chefes (11,9%) e por último a classe de Oficiais (3,8%), o que reflecte a pirâmide estrutural hierárquica da instituição. Como seria de esperar para este tipo de organização, fruto da sua principal missão, a maioria dos nossos participantes encontram-se a exercer actividades de carácter operacional (79,9%), seguindo-se os profissionais que exercem actividades de carácter administrativo e apoio (18,2%) e com menos representatividade (1,9%) os profissionais que exercem outro tipo de serviço, como por exemplo as funções de comando das subunidades. Por este motivo, e por questões relacionadas com a nossa análise estatística, optamos por formar apenas dois grupos (serviço operacional e serviço não operacional), tendo o grupo de apoio e administrativo e o grupo dos outros serviços originado apenas um grupo único que abrange os profissionais que não exercem serviço operacional. Dentro do serviço operacional, a maioria dos participantes exerce funções de Patrulha (36,5%), seguindo os elementos da Unidade Especial de Polícia (17,0%) e os elementos da Investigação Criminal (12,6%). Com menos representatividade encontramos os elementos das BIR (3,1%), do serviço de trânsito e segurança rodoviária (BTSR) com 7,5% e dos outros serviços operacionais (3,1%).

No que se refere à antiguidade na instituição, ou seja ao tempo de serviço, podemos verificar que a maioria dos participantes (54,1%) tem entre 11 e 20 anos de serviço, seguidos pelo grupo que tem mais de 20 anos de profissão e pelo grupo dos profissionais que têm entre 5 e 10 anos (19,5%). A baixa percentagem (1,9%) dos profissionais com menos de 5 anos de profissão deve-se fundamentalmente à questão do défice de vagas, que atrasa a chegada de profissionais novos como já foi por nós explicado anteriormente. Ao nível do tempo em que os profissionais estão a exercer a

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

mesma função, a maioria dos profissionais (32,7%) está entre 5 e 10 anos, percentagem próxima daqueles (33,3%) que estão entre 11 e 20 anos, seguidos do grupo (20,8%) que está nas actuais funções há menos de 5 anos e por último, com 13,2%, aqueles que estão a exercer a mesma função há mais de 20 anos.

Relativamente à organização do horário de trabalho, podemos constatar que maioritariamente os nossos participantes trabalham por turnos rotativos (79,9%), enquanto os restantes (20,1%) não trabalham por turnos, efectuando o vulgarmente designado horário de “expediente”. No que respeita ao trabalho por turnos, pretendíamos saber qual modalidade de turnos em que os profissionais estavam enquadrados, e se essa diferente organização horário teria, ou não, impacto nas variáveis por nós estudadas. Para tal solicitámos aos participantes, que trabalham por turnos, que nos indicassem qual a modalidade em que estavam enquadrados, nomeadamente se efectuavam os turnos rotativos diurnos e nocturnos em todos os dias da semana, ou se apenas em dias úteis, ou ainda, se efectuavam apenas turnos rotativos diurnos. Contudo, verificamos que a maioria dos profissionais que trabalham por turnos (95,27%) efectuava turnos rotativos diurnos e nocturnos, sendo que a percentagem (4,73%) daqueles que efectuavam apenas turnos diurnos ou outra modalidade de turnos se mostrou manifestamente reduzida. Essa diferença era de algum modo expectável, contudo, não esperávamos que fosse tão acentuada. Julgamos que esse facto se deveu a uma nova política de estruturar os horários de trabalho, em função da remuneração de suplemento da condição de trabalho por turnos, que passou a englobar alguns profissionais que até a data não efectuavam turnos nocturnos e que, durante o tempo de recolha de dados, passaram a efectuar 2/3 turnos por mês, para desta forma poderem usufruir desse complemento remuneratório. Em resultado desta mudança, que não podia ser por nós prevista, entre aqueles que efectuam turnos, as diferenças dos que efectuam turnos nocturnos para os que efectuam turnos diurnos foi diminuta. Mais uma vez, e tendo por base os procedimentos estatísticos, optamos por não considerar a modalidade de trabalho por turnos, ficando apenas em consideração o facto de trabalhar ou não por turnos, e qual a média de turnos nocturnos efectuada mensalmente. Ora, a informação sobre a média de turnos nocturnos efectuada mensalmente havia sido por nós recolhida quando questionamos os elementos que trabalham por turnos, relativamente à média de

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

turnos nocturnos efectuada por mês (questão 9.2 do nosso Questionário de Recolha de dados Sociodemográficos e das Características e Organização do Trabalho).

Tabela 3 – Descrição da amostra relativamente às características do trabalho.

	Variáveis	F.	%
Classe Hierárquica	Agente	134	84,3
	Chefe	19	11,9
	Oficial	6	3,8
Actividade exercida	Operacional	127	79,9
	Serviços de apoio/administrativos	29	18,2
	Outro	3	1,9
Serviço operacional	Patrulha	58	36,5
	BIR	5	3,1
	Trânsito	12	7,5
	Investigação criminal	20	12,6
	UEP	27	17,0
	Outros serviços	5	3,1
Tempo serviço actuais funções	Menos de 5 anos	33	20,8
	Entre 5 e 10 anos	52	32,7
	Entre 11 e 20 anos	53	33,3
	Mais de 20 anos	21	13,2
Tempo serviço na PSP	Menos de 5 anos	3	1,9
	Entre 5 e 10 anos	31	19,5
	Entre 11 e 20 anos	86	54,1
	Mais de 20 anos	39	24,5
Trabalho por turnos	Sim	127	79,9
	Não	32	20,1
Média turnos nocturnos	Até 4 turnos nocturnos	42	26,4
	Entre 5 e 8 turnos nocturnos	54	34,0
	Mais de 8 turnos nocturnos	63	39,6
Local de trabalho	Lagos	54	34,0
	Portimão	105	66,0

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Assim, verificamos que relativamente às médias de turnos nocturnos efectuados mensalmente, poderíamos criar 3 grupos que garantem uma distribuição homogénea dos participantes. A distribuição dos elementos da amostra que fazem turnos nocturnos ficou assim estabelecida: 26,4% dos elementos efectuem até quatro turnos nocturnos por mês, 34% efectuem entre 5 e 8 turnos nocturnos por mês e 39,6% efectuem mais de 8 turnos nocturnos por mês. A oscilação da média de turnos nocturnos efectuados mensalmente situa-se entre zero e 12.

Por último, no que respeita à distribuição demográfica dos nossos profissionais, verificamos que 34% exercem a sua actividade na cidade de Lagos, ao passo que os restantes (66%) exercem a sua actividade na cidade de Portimão. Contudo convém referir que alguns dos participantes, nomeadamente os elementos da Unidade Especial de Polícia, prestam serviço numa diversidade de locais, sendo constantemente chamados para intervir noutras cidades do Algarve e Alentejo, apesar de estarem sediados na cidade de Portimão.

7.2 – Estatística descritiva das variáveis estudadas.

7.2.1 – Estatística descritiva do *burnout* e respectiva comparação com outras populações tidas em referência.

Apresentaremos seguidamente a estatística descritiva da variável *burnout*, procurando desde já comparar os resultados da nossa amostra, com outras amostras relativas a outras profissões e a outras polícias de diferentes países.

Na tabela 4 estão apresentados os valores médios de *burnout* da nossa amostra. As médias estão apresentadas em valores contínuos brutos uma vez que esta é a opção da maioria dos autores, contudo verificamos que muitas investigações apresentam as médias de *burnout* numa escala diferente, dividindo o valor total da subescala de *burnout* pelo número de itens da mesma, conforme sugere Melo, Gomes e Cruz (2004).

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 4 – Médias e níveis de *burnout* dos profissionais da nossa mostra

<i>Burnout</i> N=159	Pontuações		Média (M)	(DP)	Critério de Diagnóstico			
	Mín.	Max			Nível baixo	%	Nível elevado	%
Exaustão emocional	0	47	17.45	(11.56)	< 11	31%	> 22	36%
Despersonalização	0	27	7.15	(5.68)	< 5	32%	> 8	35%
Realização pessoal	8	48	31.15	(9.83)	< 27	34%	> 37	33%

Ao analisar a tabela 4, podemos verificar que os nossos profissionais apresentam os seguintes valores médios: exaustão emocional ($M=17.45$, $DP=11.56$), despersonalização ($M=7.15$, $DP=5.68$) e realização pessoal ($M=31.15$, $DP=9.83$). Estes resultados encontram-se dentro da média, se tivermos em conta os valores médios de outras populações, ao nível da exaustão emocional e despersonalização, se bem que ao nível da realização pessoal os nossos profissionais pontuam ligeiramente mais baixo, indiciando que estes profissionais auto-avaliam de forma mais negativa o seu contributo profissional.

Podemos verificar ainda que 36% dos profissionais encontram-se no último terço da distribuição dos valores para a exaustão emocional, 35% no último terço para a despersonalização e 33% no primeiro terço para a realização pessoal. Cerca de 11% dos profissionais apresentam cumulativamente esta distribuição, ou seja, preenchem os critérios de diagnóstico de *burnout* (pontuarem no último terço para a exaustão emocional e despersonalização e no primeiro terço para realização pessoal), sendo uma percentagem significativa conforme podemos visualizar através do gráfico 1.

O gráfico 2 representa a comparação entre as médias de *burnout* da nossa amostra e as médias para população geral nos EUA (Maslach & Jackson, 1986) e de Espanha (Seisdedos, 1997).

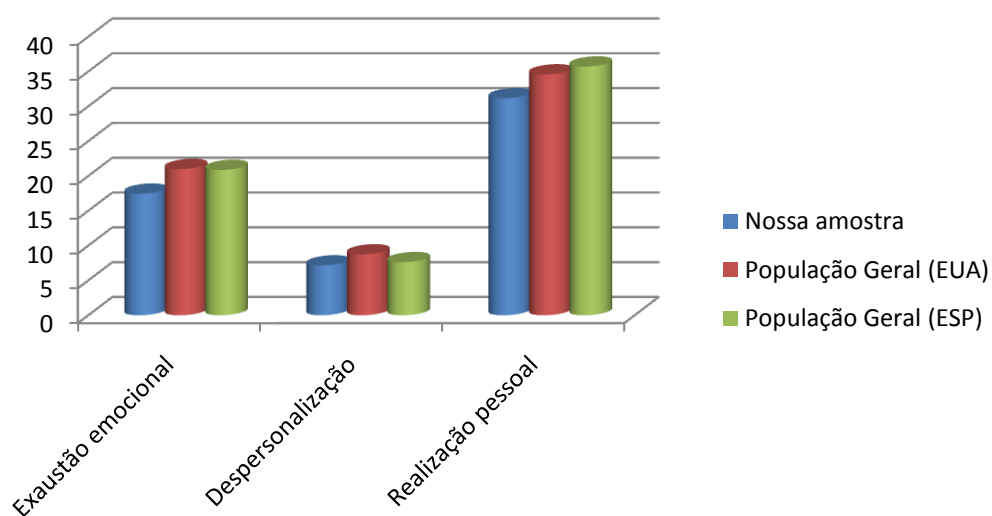
PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Gráfico 1 – Prevalência de *burnout* na nossa amostra (PSP - Divisão de Portimão)



De referir que utilizamos estas populações de referência uma vez que se desconhece a existência de um estudo efectuado com a população em geral ao nível do nosso país, e que seja suficientemente abrangente da diversidade de profissões. Da visualização do gráfico 2, podemos concluir que os valores de *burnout* da nossa amostra se encontram inferiores em todas as dimensões a essa amostra da população geral, facto que se torna positivo para as dimensões da exaustão emocional e a despersonalização, mas que ao nível da realização pessoal é considerado um resultado claramente negativo.

Gráfico 2 – Comparação dos valores de *burnout* da nossa amostra com a população geral.



PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

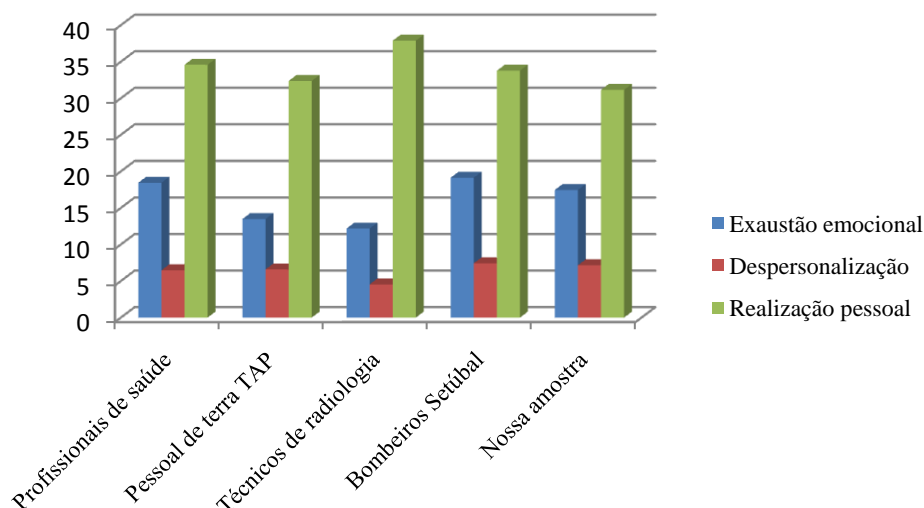
Continuando a nossa linha orientadora de comparação de resultados, na tabela 5 estão representados os resultados de *burnout* da nossa amostra e das amostras de outras profissões que tomamos por referência. Adoptámos como critérios de escolha, as populações estudadas pela nossa Universidade, nas quais foram usados os mesmos instrumentos tornando deste modo a comparação mais consistente. Como podemos verificar no gráfico 3, os valores de exaustão emocional são ligeiramente inferiores aos apresentados pelos Profissionais de Saúde e pelos Bombeiros do Distrito de Setúbal, e significativamente superiores aos Técnicos de Radiologia e aos Profissionais de Terra da TAP. Ao nível da despersonalização a nossa mostra apresenta valores superiores aos profissionais em referência, com excepção dos Bombeiros do Distrito de Setúbal. Porém é novamente ao nível da realização pessoal que os nossos profissionais se destacam pela negativa, ao apresentarem a média mais baixa em comparação com os outros profissionais referidos.

Tabela 5 – Comparação das médias de *burnout* da nossa mostra com outras profissões de “ajuda” em Portugal, investigadas pela Universidade do Algarve.

<i>Estudos com outros profissionais</i>	<i>Exaustão emocional</i>		<i>Despersonalização</i>		<i>Realização pessoal</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Profissionais de Saúde (Pacheco, 2005) N=357	18.44	(11.17)	6.46	(5.37)	34.58	(7.96)
Pessoal de terra da TAP (Conceição, 2004) N=66	13.47	(9.41)	6.58	(4.92)	32.37	(7.70)
Técnicos de Radiologia (Costa, 2007) N=221	12.17	(8.31)	4.54	(4.55)	37.88	(7.89)
Bombeiros do Distrito Setúbal (Moura, 2007) N= 111	19.12	(18.91)	7.43	(6.46)	33.77	(9.38)
Nossa amostra (N=159)	17.45	(11.56)	7.15	(5.68)	31.15	(9.83)

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Gráfico 3 – Comparação dos valores médios de *burnout* da nossa mostra com outras profissões de “ajuda” em Portugal, investigadas pela Universidade do Algarve



Seguidamente procuraremos comparar os resultados do *burnout* da nossa amostra, com outras polícias internacionais. Procuramos escolher outros estudos onde tivessem utilizado o mesmo instrumento (MBI) para medir os níveis e valores de *burnout* e o mesmo critério na apresentação descritiva dos resultados. A tabela 6 apresenta os dados referentes a essa comparação.

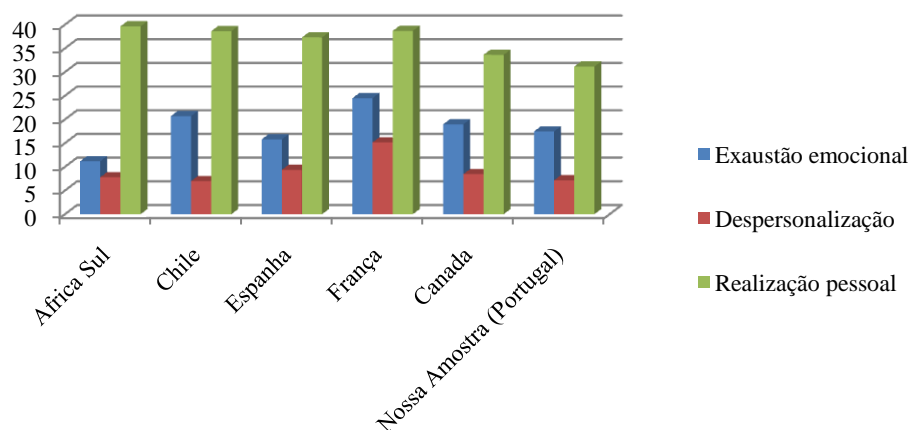
Tabela 6 – Comparação das médias de *burnout* da nossa amostra, com as médias de outras polícias internacionais

<i>Estudos internacionais com outras Polícias</i>	<i>Exaustão Emocional</i>		<i>Despersonalização</i>		<i>Realização Pessoal</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Polícia África Sul (N=1794) (Moster & Rothmann, 2006)	11.17	(7.88)	7.79	(6.07)	39.64	(11.54)
Polícia do Chile (N=115)(Mella, 2007)	20.70	(10.64)	6.97	(5.99)	38.62	(8.68)
Polícia Espanha (N=149)(Seisdedos, 1997)	15.79	(11.77)	9.36	(5.79)	37.31	(9.02)
Polícia França (N=100) Michinov (2005)	24.48	(9.55)	15.15	(6.5)	38.68	(8.02)
Polícia Canadá (N=135) (Loo, 1994)	18.96	(9.67)	8.45	(6.02)	33.63	(7.45)
Nossa Amostra (N=159)	17.45	(11.56)	7.15	(5.68)	31.15	(9.83)

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Relativamente à comparação dos resultados da nossa amostra com os resultados obtidos noutras amostras de polícias de outros países, confirmamos que os participantes do nosso estudo apresentam médias de exaustão emocional e despersonalização dentro da média, mas os valores médios da realização pessoal são mais baixos de todas as polícias em referência (ver gráfico 4). Isto indica-nos que os polícias da nossa amostra sentem-se menos realizados com a sua profissão do que os seus congéneres de outros países.

Gráfico 4 – Comparação dos valores de *burnout* da nossa amostra, com outras polícias de vários países



África do Sul (N=1794)-Moster e Rothmann, 2006; Chile (N=115)-Mella, 2007; Espanha (N=149) – Seisdedos, 1997; Canadá (135)- Loo (1994); França (N=100)- Michinov (2005)

Seguramente que esta comparação serve, apenas, como orientação para nos indicar uma perspectiva mais global do fenómeno do *burnout* nas polícias, uma vez que temos de ter em conta que as características desta população diferem de país para país, quer em questões da organização do trabalho e de missão, quer ao nível das influências culturais. Contudo, não deixa de ser um dado significativo a nossa amostra apresentar os resultados mais baixos ao nível da realização pessoal quando comparados com todas as populações (polícia ou outras) por nós consideradas.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

7.2.2 – Estatística descritiva da variável de BET e respectiva comparação com uma população mais diversificada.

Relativamente aos resultados de BET, apresentaremos a estatística descritiva desta variável na tabela 7. Não efectuaremos a comparação com outras polícias em virtude de não termos conhecimento de estudos que tenham abordado esta variável, com excepção da investigação de Mostert e Rothmann (2006) e Kerckanen et al. (2007), mas que recorrem a conceitos de bem-estar no trabalho demasiado diferentes do nosso, e por conseguinte instrumentos também diferentes, tornado inviável a comparação cabal dos resultados. No entanto, procederemos à comparação com a amostra utilizada na adaptação da escala (EBET) por Santos e Gonçalves (2010), que tem a particularidade de ser uma amostra caracterizada por alguma diversidade ocupacional e profissional.

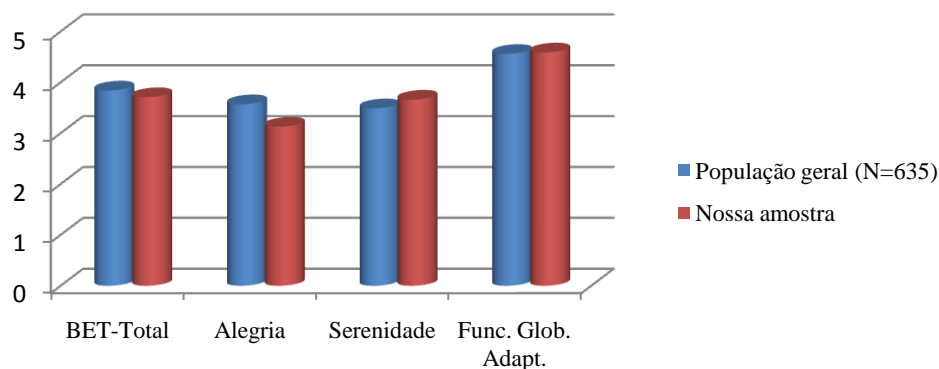
Tabela 7 – Análise descritiva dos resultados à escala de EBET

<i>Bem-estar no trabalho</i>	<i>Pontuações</i>		<i>Média</i>	<i>Desvio-padrão</i>
	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>(M)</i>	<i>(DP)</i>
Bem-estar alegria	4	21	12.53	(4.06)
Bem-estar serenidade	7	27	18.30	(4.41)
Funcionamento global	3	18	13.76	(3.32)
EBET – Total	21	62	44.55	(9.88)

O gráfico 5 apresenta a comparação dos resultados de BET da nossa amostra com a amostra tida na validação da escala (EBET). Podemos verificar que a nossa amostra apresenta valores de BET inferiores à amostra tida em referência, ao nível dos valores totais de BET e na dimensão bem-estar alegria, e valores superiores ao nível da do bem-estar serenidade e do funcionamento global adaptado.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Gráfico 5 – Comparação dos valores de BET da nossa amostra com população geral.



7.2.3 – Estatística descritiva das variáveis estratégias de *coping* e estilos de vida e a sua comparação com outras populações estudadas.

Pelo carácter exploratório da nossa investigação, procuraremos também considerar a análise da estatística descritiva das variáveis independentes estilos de vida e estratégias de *coping* para a nossa amostra e a respectiva comparação com outras amostras de referência.

No que respeita às estratégias de *coping*, a tabela 8 apresenta a estatística descritiva dos resultados obtidos. Podemos verificar que as estratégias de *coping* centradas na gestão de sintomas ($M=59.96$, $DP=12.45$) e no controlo ($M=59.48$, $DP=9.48$) são as mais utilizadas pelos nossos profissionais. Julgamos que o uso generalizado destes dois tipos de estratégias de *coping* pode dever-se a aspectos de formação e de cultura dos próprios polícias, treinados e habituados ao confronto e gestão das situações problemáticas, privilegiando maioritariamente uma abordagem planificada e racional na resolução dos problemas que lhe causam stress.

Estes resultados vão ao encontro dos resultados encontrados por Pacheco (2005) em profissionais de saúde e por Moura (2007) em bombeiros, o que nos leva a sugerir que neste tipo de profissões de “ajuda”, a gestão de sintomas tende a ser a estratégia mais utilizada, seguida do controlo. Porém, ao compararmos os nossos resultados com

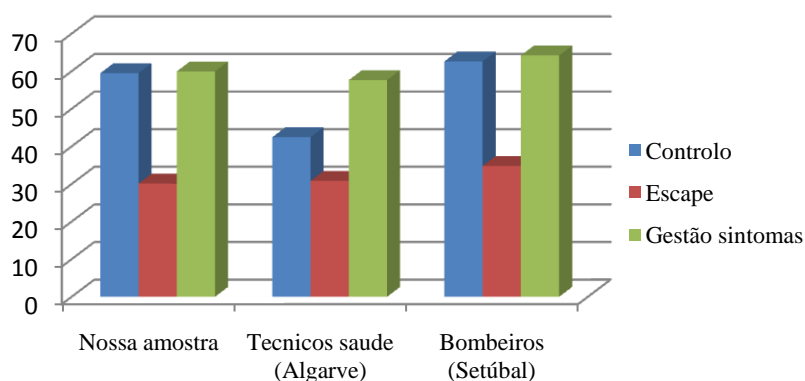
PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

estas profissões de referência, podemos verificar que a nossa amostra não apresenta a tendência de privilegiar as estratégias gestão de sintomas em comparação com as estratégias centradas no controlo (ver, gráfico 6). De referir que subjacente à escolha destas profissões, esteve o critério da utilização da mesma escala (C.J.S de Latack) para avaliar as estratégias de *coping* em contexto laboral.

Tabela 8 – Análise descritiva dos resultados à escala de estratégias de *coping* (CJS de Latack)

<i>Estratégias de Coping</i>	<i>Pontuações</i>		<i>Média (M)</i>	<i>Desvio-padrão (DP)</i>
	Mínimo	Máximo		
Controlo	31	81	59.48	(9.48)
Escape	17	41	30.11	(5.70)
Gestão de Sintomas	35	87	59.96	(12.45)

Gráfico 6 – Comparação dos resultados das estratégias de *coping* com outras amostras tidas em referência.



Analisando agora a variável estilos de vida, podemos verificar pela tabela 9 a média e o desvio-padrão dos valores totais do QEV para a nossa amostra. Numa breve análise ao gráfico 6, verificamos que os valores totais do QEV para a nossa amostra ($M=120.40$, $DP= 12.52$) são mais elevados que os resultados encontrados por Moura (2007) numa população ($N=111$) de bombeiros ($M=98.00$, $DP= 9.29$), e por Cruz e

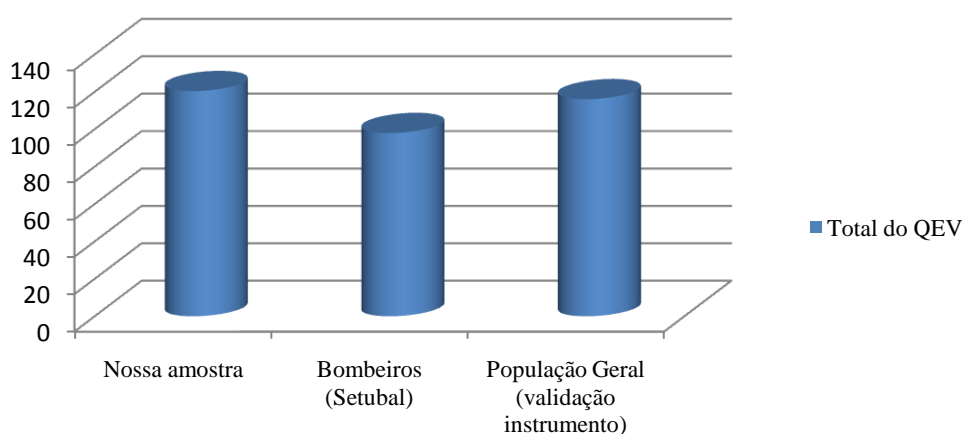
PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Carvalho (2006) na população original (N=514) utilizada para validação do instrumento ($M=116.09$, $DP= 12.02$). Os resultados apontam para níveis muito satisfatórios, ao nível de estilos de vida mais positivos, apresentados pelos profissionais da nossa amostra, o que não deixa de ser um pouco contraditório com o próprio estudo de validação do instrumento. Esta contradição refere-se ao facto da nossa amostra ser maioritariamente masculina, contrariamente à amostra de validação do instrumento que é maioritariamente feminina, e como referem Cruz e Carvalho (2006) as mulheres geralmente apresentam estilos de vida mais saudáveis que os homens.

Tabela 9 – Análise descritiva dos resultados à escala de Estilos de vida (QEV).

<i>Estilos de vida</i>	<i>Pontuações</i>		<i>Média (M)</i>	<i>Desvio-padrão (DP)</i>
	Mínimo	Máximo		
Estilos de vida	88	146	120.40	(12.52)

Gráfico 7 – Comparação dos resultados totais do QEV da nossa amostra com outras amostras tomadas em referência.



PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

7.3 – Correlações entre as variáveis BET, *burnout*, estilos de vida e estratégias de *coping*.

Como ponto de partida para a análise estatística dos nossos resultados, julgamos indispensável avaliar o grau das associações entre as variáveis em estudo, mesmo ao nível das suas dimensões. Para tal recorreremos ao coeficiente de correlação de *Pearson*, para que possamos clarificar as características dessas relações. A tabela 10 apresenta a matriz das intercorrelações entre as variáveis (dependentes e independentes) por nós consideradas. Procederemos a uma análise avaliativa das correlações tomando como referência, nessa avaliação, os postulados de Cohen (1988) que considera uma correlação elevada aquela que apresenta um r superior a .50, uma correlação moderada aquela cujo r se situa entre .50 e .30, uma correlação baixa aquela que se situa entre .30 e .10, e uma correlação abaixo de .10 é considerada trivial.

Numa primeira abordagem procederemos à análise interna às dimensões das escalas de BET, *burnout* e *coping*, no sentido de verificar se as correlações entre elas se comportam da mesma forma que os estudos de validação e adaptação destes instrumentos indicaram. Verificamos a existência de correlações elevadas entre os valores das dimensões do BET e o valor total da escala, $r(157)=.80, p<.000$; $r(157)=.87, p<.000$; e $r(157)=.83, p<.000$, para as dimensões alegria, serenidade e funcionamento global adaptado, respectivamente. Relativamente às dimensões entre si, verificamos que a dimensão alegria está correlacionada com a dimensão serenidade e funcionamento global adaptado, $r(157)=.55, p<.000$; $r(157)=.45, p<.000$, respectivamente. A dimensão serenidade está correlacionada com o funcionamento global adaptado, $r(157)=.62, p<.000$. Estes resultados vão ao encontro dos resultados encontrados por Santos e Gonçalves (2010) no estudo e adaptação do instrumento para a população portuguesa: os valores correlacionais das dimensões do BET e o valor total da escala ($r=.84, p<.000$; $r=.75, p<.000$ e $r=.86, p<.000$, para as dimensões alegria, serenidade, funcionamento global adaptado, respectivamente). Relativamente às dimensões entre si, as autoras referem que a dimensão alegria está correlacionada com a dimensão serenidade e funcionamento global adaptado ($r=.39, p<.000$; $r=.61, p<.000$, respectivamente) e a dimensão serenidade está correlacionada com o funcionamento global adaptado ($r=.51, p<.000$).

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

As dimensões do *burnout* apontam no sentido da literatura, isto é, as dimensões exaustão emocional e despersonalização apresentam correlações altas e positivas entre si, $r(157)=.62$, $p<.000$, ao passo que estas duas se correlacionam negativamente com a realização pessoal, se bem que esta correlação se revelou apenas estatisticamente significativa para a exaustão emocional, $r(157)=-.28$, $p<.000$. Estas correlações vão no sentido esperado e estão em conformidade com outros estudos (e.g., Pienaar & Willemse, 2008; Seidedos, 1997). A adaptação do MBI para a população espanhola (Seidedos, 1997), nomeadamente na amostra de polícias, revela que entre a exaustão emocional e a despersonalização se verifica uma correlação positiva e elevada ($r=.52$). Relativamente à realização pessoal o autor verificou que se relaciona negativamente com as outras dimensões ($r=-.32$, $r=-.29$, para a exaustão emocional e despersonalização, respectivamente).

Tabela 10 – Matriz das intercorrelações entre as variáveis.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1-BET	-	.80**	.87**	.83**	-.73**	-.41**	.33**	.25**	.18*	-.26**	.11
2-B-ALE		-	.55**	.45**	-.56**	-.41**	.42**	.40**	.23**	-.22**	.21**
3-B-SER			-	.62**	-.66**	-.35**	.18*	.16*	.03	-.18*	.11
4-B-FGL				-	-.61**	-.26**	.23**	.07	.19*	-.25**	-.05
5-EE					-	.62**	-.28**	-.34**	-.25**	.23**	-.04
6-DP						-	-.14	-.42**	-.07	.21**	-.09
7-RP							-	.31**	.59**	-.04	.26**
8-QEV								-	.25**	-.13	.26**
9-CONT									-	.02	.30**
10-ESC										-	.21**
11-GES											-

* $p<0.05$; ** $p<0.01$

Abreviaturas: BET = bem-estar no trabalho (valor total); B-ALE = bem-estar alegria; B-SER = bem-estar serenidade; B-FGL = bem-estar funcionamento global adaptado; EE = exaustão emocional; DP = despersonalização; RP = realização pessoal; QEV = estilos de vida; CONT= *coping* controlo; ESC= *coping* escape; GES= *coping* gestão sintomas.

No que respeita às dimensões de *coping* verificamos que apenas o *coping* centrado na gestão de sintomas apresenta uma correlação positiva com o *coping* centrado no controlo, $r(157)=.30$, $p<.000$, e com o *coping* centrado no escape

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

$r(157)=-.21$, $p=.009$. As restantes correlações entre as dimensões do *coping* não são consideradas estatisticamente significativas.

Numa análise geral à tabela podemos verificar que as correlações entre as diferentes variáveis apontam no sentido esperado. Como podemos verificar as três dimensões do *burnout* apresentam correlações estatisticamente significativas com o valor total BET e as suas três dimensões. Ao nível da exaustão emocional e despersonalização verificamos uma correlação negativa com todas as dimensões de BET, ao passo que a realização pessoal comporta-se de forma inversa, estando positivamente relacionada com essas mesmas dimensões. Assim verificamos a existência de correlações elevadas e negativas entre a exaustão emocional e o valor total de BET, $r(157)=-.73$, $p<.000$, bem como nas dimensões bem-estar alegria, $r(157)=-.56$, $p<.000$, bem-estar serenidade, $r(157)=-.66$, $p<.000$ e funcionamento global adaptado, $r(157)=-.61$, $p<.000$. Ao nível da despersonalização verificamos correlações moderadas negativas com o valor total de BET, $r(157)=-.41$, $p<.000$, bem como nas dimensões bem-estar alegria, $r(157)=-.42$, $p<.000$, bem-estar serenidade, $r(157)=-.35$, $p<.000$ e uma correlação negativa baixa, mas estatisticamente significativa com funcionamento global adaptado, $r(157)=-.26$, $p=.001$. No que se refere à realização pessoal, verificamos que apresenta uma correlação moderada positiva com o valor total de BET, $r(157)=-.33$, $p<.000$, bem como na dimensão a bem-estar alegria, $r(157)=.42$, $p<.000$, e correlações positivas baixas, mas significativas com as dimensões bem-estar serenidade, $r(157)=.18$, $p=.030$ e funcionamento global adaptado, $r(157)=-.61$, $p<.000$. Desta análise correlacional podemos sugerir que quanto maior for a exaustão emocional e a despersonalização menor são os valores de bem-estar no trabalho, e vice-versa. Por outro lado, a correlação positiva entre a realização pessoal e a dimensão bem-estar alegria poderá significar que quanto maior for a realização pessoal, mais sentimentos e emoções associadas à satisfação, à alegria, ao entusiasmo e ao optimismo. Na análise global, poderemos verificar que a exaustão emocional é a dimensão do *burnout* que mais fortemente está associada ao valor total de BET, deduzindo que seja a dimensão com maior peso no bem-estar dos trabalhadores, sendo certo que é esta dimensão que tradicionalmente está associada ao *burnout* , sendo mesmo considerada a sua “imagem de marca”.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Relativamente às estratégias de *coping* verificamos que o *coping* centrado no controlo apresenta correlações baixas mas estatisticamente significativas com o valor total de BET, $r(157)=.18$, $p=.026$, bem como nas dimensões bem-estar alegria, $r(157)=.23$, $p=.004$, e funcionamento global adaptado, $r(157)=.19$, $p=.020$); o *coping* centrado no escape apresenta correlações baixas e negativas com o valor total de BET, $r(157)=-.26$, $p=.001$, bem como com dimensões bem-estar alegria, $r(157)=-.22$, $p=.005$, bem-estar serenidade, $r(157)=-.18$, $p=.024$ e funcionamento global adaptado, $r(157)=-.25$, $p=.002$; e o *coping* centrado na gestão de sintomas encontra-se correlacionado apenas com a dimensão bem-estar alegria, $r(157)=.21$, $p=.007$. Ainda ao nível do *coping* e a sua relação com o *burnout*, verificamos que o *coping* centrado no controlo apresenta uma correlação baixa e negativa com a exaustão emocional, $r(157)=-.25$, $p<.002$ e uma correlação elevada e positiva com a realização pessoal, $r(157)=-.59$, $p<.000$, o *coping* centrado no escape apresenta correlações baixas e positivas com exaustão emocional, $r(157)=.23$, $p=.004$, e a despersonalização, $r(157)=.21$, $p=.008$, e o *coping* centrado na gestão de sintomas apenas apresenta uma correlação baixa e positiva com a realização pessoal, $r(157)=.26$, $p=.001$. Face ao exposto podemos deduzir que os sujeitos que utilizam frequentemente estratégias de *coping* centradas no controlo tendem a apresentar melhores resultados ao nível do bem-estar no trabalho. Por outro lado, o recurso frequente a estratégias centradas no escape acarreta uma diminuição dos índices de bem-estar no trabalho.

Por último, verificamos que os estilos de vida apresentam uma correlação baixa positiva e estatisticamente significativa com o valor total de BET, $r(157)=.25$, $p=.002$, e uma correlação moderada, positiva e estatisticamente significativa com a dimensão bem-estar alegria, $r(157)=.40$, $p<.000$ e uma correlação baixa, positiva e estatisticamente significativa com a dimensão bem-estar serenidade, $r(157)=.16$, $p=.046$. Relativamente ao *burnout*, os estilos de vida apresentam correlações moderadas, negativas e estatisticamente significativas com as dimensões exaustão emocional, $r(157)=-.34$, $p<.000$ e despersonalização, $r(157)=-.42$, $p<.000$, e uma correlação moderada, positiva e estatisticamente significativa com a realização pessoal, $r(157)=.31$, $p<.000$. Por último, no que respeita ao *coping*, verificamos que os estilos de vida apresentam correlações moderadas, positivas e estatisticamente significativas com o

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

coping centrado no controlo, $r(157) = .25, p = .001$, e o *coping* centrado na gestão de sintomas, $r(157) = .26, p = .001$. Face aos resultados correlacionais tudo indica que a adopção de comportamentos associados a estilos de vida mais positivos, e por sua vez, a redução de comportamentos associados a estilos de vida negativos, implica um aumento nos valores totais de bem-estar no trabalho e melhor realização pessoal. Por outro lado, um estilo de vida mais positivo parece estar associado a uma maior utilização de estratégias de *coping* centradas no controlo e na gestão de sintomas, uma vez que são estas estratégias que são consideradas mais adaptativas e funcionais para a saúde.

7.4 – Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas, em função das variáveis sócio-demográficas.

Com o objectivo de analisar as interações entre as variáveis sociodemográficas e a sua influência nos valores de *burnout* e BET, optamos por uma perspectiva exploratória destas variáveis, apresentando apenas aquelas cujos dados se mostraram estatisticamente significativos. Contudo não deixaremos de salientar alguns resultados das variáveis que tradicionalmente estão associados ao *burnout* e ao bem-estar no trabalho e que a nossa investigação não confirmou como estando estatisticamente significativas. As diferenças nos resultados das nossas variáveis analisadas, em função da variável habilitações literárias, não se mostraram estatisticamente significativos (ver tabelas 6A à 9A, anexo G).

Por outro lado, mencionaremos também os resultados estatisticamente significativos entre estas variáveis sociodemográficas e as variáveis estilos de vida e estratégias de *coping*.

Para efeitos de exploração das variáveis e respectiva comparação de valores médios em termos de diferenças entre grupos, recorremos ao teste paramétrico *One way Anova* (para comparar mais do que dois valores médios), ao teste *Kruskal Wallis* (para comparar mais do que dois valores médios e quando o número de sujeitos for reduzido ou a variância não se mostrar homogénea) e o teste *T- Student* (para comparar dois valores médios). No que respeita à variável *burnout* iremos utilizar os valores

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

contínuos, em detrimento dos níveis de *burnout*, pois a maioria dos autores desta temática aconselha este procedimento principalmente quando analisamos a relação entre o *burnout* e outras variáveis (Dyrbye, West & Shanafelt, 2008).

7.4.1 – Análise da variância dos resultados de *burnout* e BET em função da variável estado civil.

No que respeita às variáveis sociodemográficas que se apresentaram estatisticamente significativas com as nossas variáveis dependentes, iremos analisar o estado civil com recurso ao teste *Kruskal Wallis* em virtude de se verificar afastamentos da normalidade entre os grupos em comparação.

Os nossos resultados demonstram que o estado civil não se mostrou uma variável com influência estatisticamente significativa nas dimensões do *burnout*. No entanto, relativamente às diferenças de valores entre os grupos nas dimensões de *burnout*, ressaltado desde já o valor da estatística inferencial entre o estado civil e a exaustão emocional, $\chi^2(2, N=159)=5.53$, $p=.063$, que se encontra muito próxima da significância, o que poderá indiciar uma possível influência desta variável na exaustão emocional dos sujeitos da nossa amostra. As comparações das médias apontam para o facto dos solteiros pontuarem menos que os casados e divorciados nesta dimensão (ver tabela 1A, anexo G).

No que respeita à influência do estado civil nos valores de BET, a tabela 11 mostra as médias e desvio-padrão dos resultados das dimensões de BET relativamente ao estado civil. Podemos verificar que os solteiros apresentam médias superiores aos casados relativamente às dimensões de bem-estar alegria, bem-estar serenidade e funcionamento global adaptado ($M=13.42$, $DP=3.28$), ($M=19.97$, $DP=4.24$) e ($M=14.94$, $DP=2.52$), respectivamente. Também em relação aos valores totais de BET os solteiros apresentam pontuações mais elevadas ($M=48.29$, $DP=8.99$) que os restantes grupos. A diferença das médias apresentadas pelos solteiros torna-se menos significativa quando comparamos com os divorciados/separados.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 11 – Distribuição dos resultados de BET em função do estado civil dos sujeitos (Kruskal Wallis)

<i>Estado civil (N=159)</i>	<i>Bem-estar alegria</i>		<i>Bem-estar serenidade</i>		<i>Funcionamento global adaptado</i>		<i>Total BET</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Solteiro (N=31)	13.42	(3.28)	19.97	(4.24)	14.94	(2.52)	48.29	(8.99)
Casado/união facto (N=114)	12.16	(4.09)	17.79	(4.47)	13.32	(3.43)	43.21	(9.66)
Divorciado/separado (N=14)	13.64	(5.09)	18.79	(4.58)	14.79	(3.02)	47.21	(11.64)
Kruskal Wallis								
<i>Qui-quadrado</i>		3.27		5.93		7.92		7.10
<i>GL</i>		2		2		2		2
<i>P</i>		.195		.052		.019		.029

Quanto à hipótese de que o estado civil não influencia o BET, aceitamos a hipótese nula de que não se verifica diferenças entre os grupos para as dimensões de bem-estar alegria e bem-estar serenidade. Contudo ressalvamos o valor de p para a dimensão bem-estar serenidade, $\chi^2(2, N=159)=5.93$, $p=.052$, uma vez que se encontra muito próximo da significância. Relativamente à dimensão funcionamento global adaptado, a estatística inferencial, $\chi^2(2, N=159)=7.92$, $p=.019$, apresenta um grau de significância que nos permite rejeitar a hipótese nula de que o estado civil não influencia o funcionamento global adaptado. De igual modo, para o valor total de BET a estatística inferencial, $\chi^2(2, N=159)=7.10$, $p=.029$, mostrou-se também significativa, permitindo rejeitar a hipótese nula de que o estado civil não influencia o valor total de BET. Deste modo podemos sugerir que o estado civil influencia o BET de modo geral, particularmente através da sua dimensão funcionamento global adaptado. Admitimos ainda uma possível influência ao nível da dimensão bem-estar serenidade em função do valor muito aproximado de significância que foi verificado.

Por outro lado, os resultados da distribuição dos valores para as estratégias de *coping* e para os estilos de vida em função do estado civil dos sujeitos, não apresentaram diferenças estatisticamente significativas. Porém a estatística inferencial para as estratégias de *coping* centradas na gestão de sintomas, $\chi^2(2, N=159)=5.88$, $p=.053$, está muito perto da significância, remetendo as médias para uma menor pontuação entre os casados quando comparados com os outros grupos (ver tabela 3A,

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

anexo G). Também em relação aos estilos de vida, verificamos que estatisticamente, $\chi^2(2, N=159)=5.67$, $p=.059$, o valor de p está perto da significância, indiciando as médias que os solteiros apresentam valores superiores no QEV, seguidos dos casados/união facta e em ultimo os divorciados/separados (ver tabela 2A, anexo G).

7.4.2 – Análise da variância dos resultados de *burnout* e BET em função da variável idade.

No que se refere à variável idade, recorremos ao teste *One Way Anova* (uma vez que os grupos a comparar se mostraram homogêneos) para apurar se as diferenças entre a idade dos sujeitos e as nossas variáveis em estudo são, ou não, estatisticamente significativas.

Procedemos em primeiro lugar à análise comparativa entre a variável idade e as três dimensões do *burnout*. A tabela 12 apresenta as médias e desvio-padrão no que respeita à distribuição dos resultados de *burnout* pelos grupos etários que tomamos em consideração. Podemos verificar que é o grupo dos sujeitos mais novos (até aos 33 anos) o que apresenta valores mais baixos ao nível da exaustão emocional ($M=13.84$, $DP=9.08$) e da despersonalização ($M=7.54$, $DP=4.47$), e valores mais elevados ao nível da realização pessoal ($M=34.22$, $DP=7.38$). Estes resultados indiciam que este grupo etário é o menos afectado pelo *burnout* quer a nível das suas dimensões “patológicas” (exaustão emocional e despersonalização) quer a nível de valores mais elevados de realização pessoal com o trabalho. Verificamos também, pela abordagem às médias, uma tendência para o aumento da exaustão emocional até aos 42 anos e que seguidamente se dá uma ligeira diminuição, o mesmo acontece para a despersonalização, se bem que nesta a diminuição é mais acentuada. Este período da idade (após os 42 anos) coincide com os 15/20 anos de experiência profissional nos polícias da nossa amostra. Relativamente à realização pessoal verificamos que o grupo com menos pontuação nesta dimensão ($M=28.26$, $DP=9.92$) é o grupo etário dos 34 aos 38 anos e é neste grupo onde se verifica a maior queda nos valores da realização pessoal, sendo que os grupos etários que lhe sucedem apresentam progressivamente valores mais elevados.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 12 – Distribuição dos resultados de *burnout* em função da idade dos sujeitos (*One Way Anova*).

<i>Idade (N=159)</i>	<i>Exaustão emocional</i>		<i>Despersonalização</i>		<i>Realização pessoal</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Até 33 anos (N=37)	13.84	(9.08)	7.54	(4.47)	34.22	(7.38)
Entre 34 e 38 anos (N=39)	16.62	(11.84)	7.85	(6.82)	28.26	(9.92)
Entre 39 e 42 anos (N=41)	20.88	(12.05)	8.41	(6.69)	30.22	(9.97)
Mais de 42 anos (N=42)	18.71	(12.11)	4.93	(3.57)	32.07	(10.87)
One Way Anova						
<i>F</i>	2.59		3.20		2.65	
<i>GL</i>	3		3		3	
<i>P</i>	.055		.025		.051	

Relativamente à possibilidade da idade influenciar o *burnout*, a hipótese nula refere que a idade não influencia a exaustão emocional, a despersonalização e a realização pessoal. A estatística inferencial sugere que as diferenças encontradas não são estatisticamente significativas para a exaustão emocional, $F(3, 159)=2.59, p=.055$, e para realização pessoal $F(3, 159)=2.65, p=.051$, pelo que se aceita a hipótese nula para estas duas dimensões. Relativamente à despersonalização verificamos que as diferenças são estatisticamente significativa, $F(3, 159)=3.20, p=.025$, motivo pelo qual rejeitamos a hipótese nula e concluímos que existe uma influência estatisticamente significativa entre a idade e a despersonalização. Contudo convém ressaltar que os valores de p para a exaustão e para a realização pessoal se encontram muito próximos da significância o que poderá indiciar que essa influência de facto se verifica.

Relativamente à variável BET, a tabela 13 mostra-nos, na parte superior, as médias e desvio-padrão para os resultados de bem-estar no trabalho e na parte inferior os resultados estatísticos da comparação dos valores médios entre os grupos etários.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 13 – Distribuição dos resultados de BET em função da idade dos sujeitos (One Way Anova)

<i>Idade (N=159)</i>	<i>Bem-estar alegria</i>		<i>Bem-estar serenidade</i>		<i>Funcionamento global adaptado</i>		<i>Total BET</i>	
	M	DP	M	DP	M	DP	M	DP
Até 33 anos (N=37)	12.92	(3.19)	19.38	(4.67)	14.22	(3.34)	46.51	(10.16)
Entre 34 e 38 anos (N=39)	11.44	(3.95)	18.33	(4.88)	14.15	(3.13)	43.87	(10.26)
Entre 39 e 42 anos (N=41)	11.63	(3.48)	18.51	(4.02)	13.61	(2.73)	43.66	(8.36)
Mais de 42 anos (N=42)	14.10	(4.88)	17.10	(4.27)	13.14	(3.95)	44.33	(10.77)
One Way Anova								
<i>F</i>	4.02		1.77		.93		.66	
<i>GL</i>	3		3		3		3	
<i>P</i>	.009		.155		.430		.578	

Na análise da tabela 13, podemos verificar que os sujeitos com idade até aos 33 anos são aqueles que apresentam melhores valores médios de BET, nomeadamente ao nível do bem-estar serenidade, funcionamento global adaptado e total de BET [($M=19.38$, $DP=4.67$), ($M=14.22$, $DP=3.34$) e ($M=46.51$, $DP=10.16$), respectivamente], quando comparados com os outros grupos etários. Relativamente à dimensão bem-estar alegria, verificamos que são os sujeitos com mais de 42 anos que apresentam os valores médios mais elevados ($M=14.10$, $DP=4.88$). Ressalvamos nesta comparação de médias, uma tendência dos sujeitos que se situam entre os 34 e 42 anos de idade (dois grupos) apresentarem valores médios mais baixos de BET.

Quanto à hipótese da idade influenciar o BET, e à luz da estatística inferencial apresentada, aceitamos a hipótese nula de que a idade não influencia o BET, especificamente para as dimensões bem-estar serenidade, funcionamento global adaptado e valor total de BET. A estatística inferencial relativa à dimensão bem-estar alegria, $F(3,159)=4.02$, $p=.009$, mostra-se estatisticamente significativa o que permite rejeitar a hipótese nula de que a idade não influencia a dimensão bem-estar alegria. Uma análise mais refinada a estas diferenças, através de comparações múltiplas *Post Hoc*, permite-nos compreender que estas diferenças significativas se verificam no grupo de sujeitos com mais de 42 anos, que pontuam mais elevado na dimensão bem-estar

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

alegria, quando comparados com os grupos de sujeitos com idades entre 35 a 38 anos e 39 a 42 anos, respectivamente.

Por último referimos que os nossos resultados apontam para o facto das diferenças entre os grupos etários para as variáveis estratégias de coping (ver tabela 5A, anexo G) e estilos de vida (ver tabela 4A, anexo G) não se apresentarem estatisticamente significativas.

7.5 – Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas, em função das variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho.

Relativamente às variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho, muito relacionadas com a própria estrutura da organização, procedemos a uma abordagem destas variáveis e à apresentação dos seus resultados de forma idêntica à efectuada no sub-título anterior. As diferenças dos resultados das nossas variáveis analisadas, em função da hierarquia (expressa em termos de exercer ou não funções de comando), não se mostraram estatisticamente significativos (ver tabelas 10A à 13A, anexo G).

Antes de procedermos à comparação entre os grupos, uma matriz correlacional entre as variáveis sociodemográficas e as variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho, alertou-nos para o facto da variável dicotómica actividade exercida (operacionalizada em termos de serviço operacional ou serviço não operacional) apresentar uma correlação, $r(157)=1.00$, $p<.000$, com a variável dicotómica turnos (operacionalizada em termos de trabalhar por turnos ou não trabalhar por turnos). De facto, os profissionais que se encontram no serviço operacional são aqueles que trabalham por turnos. Na sua maioria, os profissionais que se encontram no serviço não operacional (administrativo) não trabalham por turnos. Daqui resulta que apenas iremos analisar os resultados em função da actividade exercida. A nossa decisão fundamenta-se no facto de que a influência do trabalho por turnos, nomeadamente os turnos nocturnos, está por nós prevista na variável média de turnos nocturnos efectuada mensalmente, uma vez que esta é de facto distinta da actividade exercida, dado que os

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

elementos do serviço operacional efectuam um número variado e diferenciado de turnos nocturnos consoante a especialidade das tarefas laborais. Por outro lado, e de forma a reforçar a nossa opção, a literatura tende a considerar que a característica do trabalho por turnos que mais influência a saúde mental e o bem-estar dos trabalhadores é precisamente o trabalho durante as horas nocturnas (Perrucci et al., 2007).

7.5.1 – Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas, em função da variável média de turnos nocturnos efectuada mensalmente.

Procuramos apresentar na tabela 14 as médias e desvio-padrão das dimensões do *burnout* em relação à média de turnos nocturnos efectuados mensalmente pelos profissionais da nossa amostra.

Tabela 14 – Distribuição dos resultados de *burnout* em função da média de turnos nocturnos efectuados mensalmente pelos sujeitos (*One Way Anova*)

<i>Média de turnos nocturnos</i> (<i>N=159</i>)	<i>Exaustão emocional</i>		<i>Despersonalização</i>		<i>Realização pessoal</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Até 4 turnos (<i>N=42</i>)	10.93	(7.91)	5.31	(4.23)	34.17	(11.79)
Entre 5 e 8 turnos (<i>N=54</i>)	18.28	(11.44)	6.74	(4.76)	30.70	(8.92)
Mais de 8 turnos (<i>N=63</i>)	21.10	(12.03)	8.73	(6.79)	29.54	(8.79)
<i>One Way Anova</i>						
<i>F</i>	11.24		5.03		2.95	
<i>GL</i>	2		2		2	
<i>P</i>	.000		.008		.055	

Podemos verificar que os valores das médias para a exaustão emocional ($M=10.93$, $DP=7.91$) e para a despersonalização ($M=5.31$, $DP=4.23$) são mais baixos no grupo que efectua até 4 turnos nocturnos mensais, e que vai aumentando progressivamente consoante o aumento da média de turnos nocturnos. O grupo com médias superiores de exaustão emocional ($M=21.10$, $DP=12.03$) e despersonalização ($M=8.73$, $DP=6.79$) é aquele que engloba os profissionais que efectuam mais de 8 turnos nocturnos por mês. Ao nível da realização pessoal podemos verificar o contrário,

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

isto é, o grupo com média superior a esta dimensão ($M=34.17$, $DP=11.79$) é o grupo com menos de 4 turnos nocturnos e vai diminuindo progressivamente à medida que a média de turnos nocturnos aumenta. Se tivermos em conta a dinâmica da síndrome de *burnout*, podemos claramente referir que os profissionais que efectuam mais turnos nocturnos são aqueles que apresentam valores de *burnout* superiores.

Para a hipótese de que a média de turnos nocturnos efectuados mensalmente pelos polícias influencia a exaustão emocional, despersonalização e a realização pessoal, constatamos que as diferenças são estatisticamente significativas para a exaustão emocional, $F(2,159)=11.24$, $p<.000$, e para a despersonalização $F(2,159)=5.03$, $p=.008$, pelo que se rejeita a hipótese nula de que a média de turnos nocturnos não influencia a exaustão emocional e a despersonalização. Relativamente à realização pessoal verificamos que as diferenças não se mostram estatisticamente significativas, $F(2,159)=2.95$, $p=.055$, pelo que aceitamos a hipótese nula de que a média de turnos nocturnos não influencia a realização pessoal. Contudo, e relativamente a esta dimensão, convém ressaltar que o valor de p anda muito próximo da significância, motivo pelo qual poderá existir a possibilidade desta influência se verificar na realidade.

A análise das múltiplas comparações (*Post Hoc*) revela-nos que o grupo que efectua mais de 8 turnos nocturnos apresenta valores mais elevados de exaustão emocional e despersonalização do que o grupo que efectua até 4 turnos nocturnos e aquele que efectua entre 5 a 8 turnos nocturnos, mas as diferenças só são estatisticamente significativas para o primeiro grupo (até 4 turnos nocturnos). Por outro lado, ao nível da realização pessoal as diferenças só são estatisticamente significativas entre o grupo que efectua mais de 8 turnos nocturnos (valores menos elevados) com o grupo que efectua até 4 turnos nocturnos (valores mais elevados).

Porém a variável média de turnos nocturnos efectuados mensalmente, apresenta também resultados estatisticamente significativos ao nível do BET e suas dimensões, o que nos leva a sugerir a sua influência nos valores do BET. A tabela 15 procura apresentar as médias e desvio-padrão das dimensões de BET e do seu valor total, em relação à média de turnos nocturnos efectuados mensalmente pelos polícias da nossa

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

amostra. Podemos verificar que o valor das médias para o valor total de BET ($M=49.67$, $DP=8.13$) e para as dimensões bem-estar alegria ($M=15.36$, $DP=3.56$), bem-estar serenidade ($M=19.24$, $DP=3.99$) e funcionamento global adaptado ($M=15.21$, $DP=2.48$) é superior no grupo que efectua até 4 turnos nocturnos mensais, e que vai diminuindo progressivamente consoante vai aumentando a média de turnos nocturnos. O grupo com médias inferiores em todas as dimensões analisadas é aquele que engloba os profissionais que efectuam mais de 8 turnos nocturnos por mês.

Tabela 15 – Distribuição dos resultados de BET em função da média de turnos nocturnos efectuados mensalmente (*One Way Anova*)

<i>Média de turnos nocturnos</i> ($N=159$)	<i>Bem-estar alegria</i>		<i>Bem-estar serenidade</i>		<i>Funcionamento global adaptado</i>		<i>Total BET</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Até 4 turnos ($N=42$)	15.36	(3.56)	19.24	(3.99)	15.21	(2.48)	49.67	(8.13)
Entre 5 e 8 turnos ($N=54$)	11.80	(3.21)	18.35	(4.42)	13.48	(3.25)	43.63	(9.61)
Mais de 8 turnos ($N=63$)	11.29	(4.17)	17.62	(4.81)	13.03	(3.59)	41.94	(10.08)
<i>One Way Anova</i>								
<i>F</i>	16.81		1.66		6.10		9.18	
<i>GL</i>	2		2		2		2	
<i>P</i>	.000		.194		.003		.000	

Para a hipótese de que a média de turnos nocturnos efectuada mensalmente pelos polícias influencia o BET e as suas dimensões bem-estar alegria, bem-estar serenidade e funcionamento global adaptado, constatamos que esta hipótese é estatisticamente significativa para o valor total BET, $F(2,159)=8.84$, $p<.000$, e para as suas dimensões bem-estar alegria $F(2,159)=16.81$, $p<.000$, e funcionamento global adaptado, $F(2,159)=6.10$, $p=.003$. Por este motivo rejeitamos a hipótese nula de que a média de turnos nocturnos não influencia o valor total de BET, a dimensão bem-estar alegria e a dimensão funcionamento global adaptado. Relativamente à dimensão bem-estar serenidade verificamos que a hipótese colocada não é estatisticamente significativa pelo que aceitamos a hipótese nula de que a média de turnos nocturnos não influencia o bem-estar serenidade.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

A análise das múltiplas comparações (*Post Hoc*) revela-nos que o grupo que efectua menos de 4 turnos nocturnos por mês apresenta valores mais elevados de BET quando comparados com os restantes grupos, com as diferenças a apresentarem-se estatisticamente significativas (com excepção da dimensão bem-estar serenidade).

Relativamente às diferenças nos resultados das variáveis estratégias de *coping* (ver tabela 14A, anexo G) e estilos de vida (ver tabela 15A, anexo G) em função da média de turnos nocturnos efectuada mensalmente, ressalvamos que estas diferenças se mostraram estatisticamente significativas apenas para as estratégias de coping centradas no controlo, $F(3,159)=3.08$, $p=.049$. A análise das médias remete-nos para a evidência que este tipo de estratégias vai diminuindo consoante vai aumentando o número de turnos nocturnos efectuados pelos nossos profissionais.

7.5.2 – Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas, em função da variável tempo de serviço.

Em relação à variável tempo de serviço, colocamos a hipótese que o tempo de poderia exercer uma influência sobre os valores de *burnout*. Uma primeira análise ao nível da estatística descritiva revelou que o grupo de sujeitos com menos de 5 anos era constituído por apenas 3 sujeitos. Esta é uma realidade da nossa amostra como já explicamos anteriormente, ao remeter para a demora dos profissionais em conseguir vaga no Distrito de Faro. Por questões de tratamento estatístico dos dados optamos por inserir estes três elementos num novo grupo que surgiu da sua junção ao grupo que tinha entre 5 e 10 anos. Deste modo, denominamos este novo grupo por “menos de 10 anos” de serviço e englobamos nele, todos os sujeitos com menos de 10 anos de profissão. Desta forma, a análise comparativa dos dados entre os grupos pode ser feita através de teste paramétrico (*One Way Anova*), que apesar de mais exigente nas condições de aplicação é considerado mais potente na detecção das diferenças, em comparação com os testes não-paramétricos.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 16 – Distribuição dos resultados de *burnout* em função do tempo de serviço (One Way Anova)

<i>Tempo de Serviço (N=159)</i>	<i>Exaustão emocional</i>		<i>Despersonalização</i>		<i>Realização pessoal</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Menos de 10 anos (N=34)	13.59	(8.39)	7.41	(4.57)	32.68	(7.52)
Entre 11 e 20 anos (N=86)	18.52	(12.35)	8.01	(6.62)	30.06	(10.35)
Mais de 20 anos (N=39)	18.46	(11.68)	5.03	(3.41)	31.08	(10.05)
<i>One way Anova</i>						
<i>F</i>	2.46		3.89		.55	
<i>GL</i>	2		2		2	
<i>P</i>	.089		.022		.580	

Conforme podemos verificar na tabela 16, os sujeitos que se encontram entre os 11 e 20 anos de serviço são os que apresentam os valores mais elevados ao nível da exaustão emocional ($M=18.52$, $DP=12.35$), da despersonalização ($M=8.01$, $DP=6.62$) e valores mais baixos de realização pessoal ($M=30.06$, $DP=10.35$) quando comparados com os restantes. Valores mais altos nas primeiras duas dimensões e mais baixos na última dimensão são indicadores de mais *burnout* em todas as suas dimensões.

Para hipótese de que o tempo de serviço dos nossos profissionais não influencia a exaustão emocional, despersonalização e a realização pessoal, constatamos que esta hipótese é estatisticamente significativa para a despersonalização $F(2,159)=3.89$, $p=.022$, pelo que se rejeita a hipótese nula de que o tempo de serviço não influencia a despersonalização. Relativamente à estatística inferencial da exaustão emocional, $F(2,159)=2.46$, $p=.089$, e da realização pessoal, $F(2,159)=.55$, $p=.580$, verificamos que a hipótese colocada não é estatisticamente significativa pelo que aceitamos a hipótese nula de que o tempo de serviço não influencia a exaustão emocional e a realização pessoal.

A análise das múltiplas comparações (*Post Hoc*) revela-nos que a diferença estatística acima referida se revela entre o grupo que tem entre 11 e 20 anos de serviço, quando comparado com o grupo com mais de 20 anos de serviço, com pontuações mais elevadas no primeiro. T

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 17 – Distribuição dos resultados de BET em função do tempo de serviço (One Way Anova)

<i>Tempo de serviço (N=159)</i>	<i>Bem-estar alegria</i>		<i>Bem-estar serenidade</i>		<i>Funcionamento global adaptado</i>		<i>Total BET</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Menos de 10 anos (N=34)	12.97	(3.36)	19.91	(4.04)	14.24	(2.91)	47.12	(9.47)
Entre 11 e 20 anos (N=86)	11.87	(3.98)	18.10	(4.68)	13.98	(3.30)	43.88	(10.08)
Mais de 20 anos (N=39)	13.62	(4.57)	17.31	(4.17)	12.87	(3.61)	43.79	(9.90)
One Way Anova								
F	2.781		3.313		1.949		1.461	
GL	2		2		2		2	
P	.065		.039		.146		.235	

Relativamente ao BET, pretendíamos apurar se o tempo de serviço exercia alguma influência nesta variável. Como podemos verificar através da tabela 17 nota-se um decréscimo dos valores totais de BET com o aumento do tempo de serviço. O grupo de profissionais com mais de 20 anos de serviço apresenta valores mais baixos de BET, nomeadamente na dimensão bem-estar serenidade ($M=17.31$, $DP=4.17$) e funcionamento global adaptado ($M=12.87$, $DP=3.61$), bem como no total da escala de BET ($M=43.79$, $DP=9.90$). A dimensão bem-estar alegria comporta-se de forma diferente das restantes, sendo o grupo com 11 a 20 anos de serviço o que apresenta os valores mais baixos ($M=11.87$, $DP=3.98$).

A hipótese de que o tempo de serviço não influencia os valores de BET é confirmada para as dimensões bem-estar alegria e funcionamento global adaptado, bem como para o valor total da escala de BET. Contudo, para a dimensão bem-estar serenidade a estatística inferencial, $F(2,159)=3.31$, $p=.039$, considera que as diferenças agora encontradas são estatisticamente significativas, ou seja rejeitamos a hipótese nula de que o tempo de serviço não influencia esta variável.

Muitos dos investigadores têm indicado que as estratégias de *coping* são fundamentais para compreender os fenómenos do *burnout* e do bem-estar dos trabalhadores, pelo que na nossa análise exploratória apuramos que os grupos com

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

diferentes tempos de serviço apresentam diferenças estatisticamente significativas ao nível das estratégias de *coping* mais utilizadas.

18 – Distribuição dos resultados das estratégias de *coping* em função do tempo de serviço (*One Way Anova*)

<i>Tempo de Serviço (N=159)</i>	<i>Controlo</i>		<i>Escape</i>		<i>Gestão sintomas</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Menos de 10 anos (N=34)	58.74	(6.08)	30.53	(5.53)	64.06	(10.10)
Entre 11 e 20 anos (N=86)	59.28	(10.45)	30.62	(5.67)	56.26	(12.22)
Mais de 20 anos (N=39)	60.59	(9.78)	28.62	(5.81)	64.54	(11.76)
<i>One Way Anova</i>						
<i>F</i>	.39		1.80		9.13	
<i>GL</i>	2		2		2	
<i>P</i>	.679		.168		.000	

A tabela 18 mostra as médias e desvio-padrão das estratégias de *coping* mais usadas pelos grupos em comparação. Podemos verificar que o grupo com mais de 20 anos de serviço apresenta médias mais elevadas ao nível das estratégias de controlo ($M=60.59$, $DP=9.78$) e de gestão de sintomas ($M=64.54$, $DP=11.76$) e mais baixas ao nível das estratégias de escape ($M=28.62$, $DP=5.81$).

A hipótese de que o tempo de serviço não influencia as estratégias de *coping* dos profissionais da nossa amostra não se revelou estatisticamente significativa $F(2,159)=.39$, $p=.679$ e $F(2,159)=1.80$, $p=.168$, para as estratégias centradas no controlo e centradas no escape, respectivamente, motivo pelo que se aceita a hipótese nula. Contudo, relativamente às estratégias centradas na gestão de sintomas a estatística inferencial, $F(2,159)=9.13$, $p<.000$, mostra-se estatisticamente significativa pelo que se rejeita a hipótese nula de que o tempo de serviço não influencia as estratégias centradas na gestão de sintomas.

O tempo de serviço dos nossos profissionais revelou-se, ainda, uma variável com influência nos estilos de vida. Pelo que podemos verificar na tabela 19, os dados apontam para um declínio dos estilos de vida nos profissionais que têm entre 11 e 20 anos de serviço ($M=117.79$, $DP=12.64$). Esta diferença mostrou-se estatisticamente

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

significativa $F(2,159)=4.42$, $p=.014$, pelo que rejeitamos a hipótese nula de que o tempo de serviço não influencia os estilos de vida.

19 – Distribuição dos resultados da variável estilos de vida em função do tempo de serviço (One Way Anova)

<i>Tempo de serviço (N=159)</i>	<i>Estilos de Vida (QEV)</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>
Menos de 10 anos (N=34)	124.03	(11.89)
Entre 11 e 20 anos (N=86)	117.76	(12.64)
Mais de 20 anos (N=39)	123.08	(11.70)
<i>One Way Anova</i>		
<i>F</i>		4.42
<i>GL</i>		2
<i>P</i>		.014

7.5.3 – Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas, em função da variável tempo nas actuais funções.

Ao abordarmos a variável tempo nas actuais funções, pretendíamos apurar se a rotatividade de funções, que se encontra associada a mudanças nas tarefas muitas vezes rotineiras, estaria ou não associada ao *burnout* e ao BET. Se relativamente a esta última variável dependente não encontramos qualquer diferença significativa (ver tabela 16A, anexo G), no caso do *burnout* encontramos diferenças que apresentamos na tabela 20.

Como podemos observar na tabela 20, os sujeitos com menos de 10 anos a exercer a mesma tarefa apresentam valores inferiores ao nível da exaustão emocional ($M=15.85$, $DP=10.42$) e da despersonalização ($M=7.08$, $DP=5.47$), valores que aumentam significativamente no grupo de 10 e 20 anos na mesma função ($M=20.26$, $DP=12.63$) e ($M=8.91$, $DP=6.81$) para a exaustão emocional e despersonalização, respectivamente. Curiosamente nota-se um decréscimo ao nível dos valores de exaustão emocional e despersonalização após os 20 anos a exercer a mesma função.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 20 – Distribuição dos resultados do *burnout* em função tempo nas actuais funções (*Kruskal Wallis*)

<i>Tempo nas actuais funções</i> (N=159)	<i>Exaustão emocional</i>		<i>Despersonalização</i>		<i>Realização pessoal</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Menos de 5 anos (N=33)	15.09	(11.67)	6.64	(4.42)	31.45	(7.43)
Entre 5 e 10 anos (N=52)	15.85	(10.42)	7.08	(5.47)	28.98	(10.53)
Entre 11 e 20 anos (N=53)	20.26	(12.73)	8.91	(6.81)	33.67	(9.87)
Mais de 20 anos (N=21)	18.05	(10.16)	3.71	(2.43)	29.71	(10.37)
<i>Kruskal Wallis</i>						
<i>Qui-quadrado</i>	4.15		13.21		5.25	
<i>GL</i>	3		3		3	
<i>P</i>	.245		.004		.154	

Apesar destas diferenças, a nossa estatística inferencial, $\chi^2(3, N=159)=7.92$, $p=.019$, mostrou que apenas para a despersonalização é que essas diferenças se mostraram estatisticamente significativas, pelo que rejeitamos a hipótese nula de que o tempo na mesma função não influencia a despersonalização. Relativamente às outras dimensões aceitamos a hipótese nula de que o tempo nas mesmas funções não influencia a exaustão emocional e a realização pessoal.

Relativamente às diferenças nos resultados das estratégias de coping (ver tabela 17A, anexo G) e dos estilos de vida (ver tabela 18A, anexo G), em função do tempo nas actuais funções, não encontramos diferenças estatisticamente significativas.

7.5.4 – Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas, em função da variável actividade exercida.

Procederemos agora à abordagem da variável dicotómica actividade exercida (serviço operacional versus serviço não operacional/administrativo) e que se encontra englobada nas características do trabalho. Procedemos à análise descritiva e inferencial tendo recorrido ao *Independent Samples Test*, com o objectivo de comparar os dois grupos no que respeita aos seus valores médios, no sentido de averiguar se existem diferenças entre os valores das dimensões do *burnout* e BET (variáveis dependentes) e

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

esta variável associada à natureza da tarefa. Neste sentido, partimos do pressuposto que o facto de executar tarefas de carácter operacional se traduziria em valores superiores de *burnout* e valor mais reduzidos de BET. Procedemos em conjunto ao teste de Levene para averiguar a homogeneidade das variâncias dos grupos em comparação.

Tabela 21 – Distribuição dos resultados do *burnout* em função da actividade exercida pelos sujeitos (*T-Student*)

Actividade exercida (N=159)	Exaustão Emocional		Despersonalização		Realização Pessoal	
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Operacional (N=127)	19.06	(11.66)	7.69	(5.91)	30.69	(9.16)
Não Operacional (N=32)	11.06	(8.73)	5.00	(4.04)	33.00	(12.11)
<i>T Student</i>						
<i>T</i>	3.63		2.44		-1.19	
<i>GL</i>	157		157		157	
<i>p</i>	.000		.016		.237	

A tabela 21 mostra a comparação entre os grupos que trabalham em serviço operacional e aqueles que trabalham em serviços não operacionais, ao nível das dimensões do *burnout*. Podemos verificar que aqueles que trabalham na área operacional apresentam valores superiores de exaustão emocional ($M=19.06$, $DP=11.66$) e de despersonalização ($M=7.69$, $DP=5.91$) quando comparados com os seus colegas. Estas diferenças são estatisticamente significativas para a exaustão emocional, $t(157)=3.63$, $p<.000$, e para a despersonalização, $t(157)=2.44$, $p=.016$, motivo pelo qual rejeitamos a hipótese nula de que a actividade exercida não influencia os valores da exaustão emocional e da despersonalização.

Relativamente à realização pessoal verificamos o inverso, ou seja, o grupo que trabalha na área não operacional apresenta valores médios de realização pessoal superiores ($M=33.00$, $DP=12.11$) ao grupo operacional. Contudo esta diferença não é estatisticamente significativa $t(157)=-1.19$, $p=.237$, pelo que se aceita a hipótese nula de que a actividade exercida não influencia a realização pessoal.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

No que respeita à influência da actividade exercida no BET, podemos verificar na tabela 22 que o grupo que trabalha na área operacional apresenta valores médios inferiores de BET, quer ao nível do valor total de BET ($M=43.61$, $SD=10.04$), quer nas suas dimensões bem-estar alegria ($M=11.97$, $SD=4.04$) e funcionamento global adaptado ($M=13.39$, $SD=3.39$). Verifica-se ainda que relativamente à dimensão bem-estar serenidade, os valores médios são praticamente idênticos.

Tabela 22 – Distribuição dos resultados de BET em função da actividade exercida (T-Student)

<i>Actividade exercida</i> (N=159)	<i>Bem-estar alegria</i>		<i>Bem-estar serenidade</i>		<i>Funcionamento global adaptado</i>		<i>Total BET</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Operacional (N=127)	11.97	(4.04)	18.25	(4.57)	13.39	(3.39)	43.61	(10.04)
Não Operacional (N=32)	14.78	(3.38)	18.47	(4.24)	15.25	(2.57)	48.31	(8.46)
<i>T-student</i>								
<i>T</i>	-3.63		-.24		-3.49		-2.44	
<i>GL</i>	157		157		61		157	
<i>P</i>	.000		.808		.001		.016	

Relativamente à hipótese que a actividade exercida não influencia os valores de BET, podemos verificar através da estatística inferencial que estas diferenças agora encontradas são estatisticamente significativas para o valor total da escala de BET, $t(157)=-2.44$, $p=.016$, e para as dimensões bem-estar alegria, $t(157)=-3.63$, $p<.000$, e funcionamento global adaptado, $t(61)=-3.49$, $p=.001$. Por este motivo, rejeitamos a hipótese nula de que a actividade exercida não influencia o BET, nas suas dimensões bem-estar alegria, funcionamento global adaptado e valor total da escala de BET, mas aceitamos a hipótese nula para a dimensão bem-estar serenidade.

De igual modo, apuramos que relativamente à actividade exercida se encontram diferenças estatisticamente significativas entre os grupos (operacional / não operacional) no que respeita às estratégias de *coping*.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 23 – Distribuição dos resultados das estratégias de *coping* em função da actividade exercida (T-Student)

<i>Actividade exercida</i> (N=159)	<i>Controlo</i>		<i>Escape</i>		<i>Gestão sintomas</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Operacional (N=127)	58.62	(8.90)	30.13	(5.91)	60.42	(12.05)
Não operacional (N=32)	62.91	(10.99)	30.03	(4.90)	58.13	(14.02)
<i>T-Student</i>						
<i>T</i>	-2.32		.09		.93	
<i>GL</i>	157		157		157	
<i>P</i>	.022		.928		.354	

A tabela 23 mostra as médias e desvio-padrão das estratégias de *coping* mais usadas pelos grupos em comparação. Podemos verificar que o grupo que exerce actividade operacional apresenta médias mais baixas ao nível das estratégias de controlo ($M=58.62$, $DP=8.90$) e mais elevadas ao nível das estratégias de gestão de sintomas ($M=60.42$, $DP=12.05$). Ao nível das estratégias de escape ($M=30.13$, $DP=5.91$) os grupos não apresentam diferenças significativas nas médias.

A hipótese de que a actividade exercida não influencia as estratégias de *coping* dos profissionais da nossa amostra, não se revelou estatisticamente significativa, $t(157)=.09$, $p=.928$ e $t(157)=.93$, $p=.354$, para as estratégias centradas no escape e na gestão de sintomas, respectivamente. Por este motivo aceita-se a hipótese nula. Contudo, relativamente às estratégias centradas no controlo, a estatística inferencial $t(157)=-2.32$, $p=.022$, mostra-se estatisticamente significativa pelo que se rejeita a hipótese nula de que a actividade exercida não influencia as estratégias centradas no controlo.

Relativamente às diferenças dos resultados ao nível dos estilos de vida, em função da actividade exercida verificamos que essas diferenças não se mostram estatisticamente significativas (ver tabela 19A, anexo G).

Ainda, no que respeita à análise variável actividade exercida, e apenas dentro do grupo operacional, as diferenças entre os grupos que efectuem diferentes tarefas (diferente tipo de serviço operacional) não se mostraram estatisticamente significativas

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

para nenhuma das variáveis em estudo. Porém, as médias apresentadas pelos grupos ao nível da exaustão emocional apontam para a evidência que são os elementos da patrulha que apresentam os valores mais elevados de exaustão emocional ($M=21.45$, $DP=12.14$) e de despersonalização ($M=8.55$, $DP=6.60$), e são os elementos do trânsito (BTSR) que apresentam a média mais baixa ao nível da realização pessoal ($M=28.42$, $SD=13.26$). Os elementos da UEP e de outros serviços (e.g., escola segura) são os que apresentam valores de exaustão mais baixos e valores de realização mais altos. Contudo, convém ressaltar as diferenças ao nível da amostra entre os grupos em comparação, que poderão condicionar estatisticamente estes nossos resultados (ver tabela 20A, anexo G). Relativamente às outras variáveis, verificamos que as médias estão muito homogéneas ao nível do BET (tabela 21A, anexo G) e ao nível das estratégias de coping (tabela 22 A, anexo G). Por outro lado, ao nível dos estilos de vida, verificamos que os elementos da unidade especial de Polícia são os profissionais com médias significativamente mais elevadas ($M=124.00$, $DP=12.96$) quando comparadas com os restantes colegas de profissão (ver tabela 23A, anexo G).

7.5.5 – Análise da variância dos resultados das variáveis estudadas, em função da variável local de trabalho.

Procederemos à análise da variável local de trabalho e se o facto de trabalhar em diferentes cidades (Lagos e Portimão) poderá influenciar os valores de *burnout* e BET dos profissionais da nossa amostra. No que respeita a esta variável, não indicamos qualquer direcção uma vez que não possuíamos dados que norteassem a nossa decisão.

Relativamente ao *burnout*, a tabela 24 apresenta as médias e a estatística comparativa entre estes dois grupos. Podemos verificar que os profissionais que exercem funções na cidade de Lagos apresentam valores de *burnout* superiores aos profissionais que exercem funções na cidade de Portimão, nomeadamente ao nível da exaustão emocional ($M=21.09$, $DP=12.79$) e da despersonalização ($M=8.63$, $DP=6.80$). Já no que se refere à realização pessoal, podemos verificar o inverso, com os profissionais de Portimão a apresentarem valores superiores ($M=33.52$, $DP=9.52$) quando comparados com colegas de Lagos.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Estas diferenças mostram-se estatisticamente significativas para a exaustão emocional $t(90)=2.73$, $p=.008$, para a despersonalização $t(81)=2.15$, $p=.034$ e para a realização pessoal $t(157)=-4.48$, $p<.000$. Por este motivo, rejeitamos a hipótese nula que formulava que o local de trabalho não influenciava os valores da exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal.

Tabela 24 – Distribuição dos resultados de *burnout* em função do local de trabalho (*T-Student*)

Local de trabalho (N=159)	Exaustão emocional		Despersonalização		Realização pessoal	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Cidade de Lagos (N=54)	21.09	(12.79)	8.63	(6.80)	26.56	(8.82)
Cidade de Portimão (N=105)	15.58	(10.46)	6.39	(4.87)	33.52	(9.52)
<i>T Student</i>						
<i>t</i>	2.73		2.15		-4.48	
GL	90		81		157	
<i>p</i>	.008		.034		.000	

No que respeita à variável BET, a tabela 25 apresenta as médias e os resultados estatísticos em relação aos grupos que trabalham em Lagos e Portimão. Deste modo, podemos verificar que os profissionais que trabalham na cidade de Portimão apresentam valores superiores na dimensão bem-estar alegria ($M=13.07$, $DP=4.06$), diferenças estas que consideramos estatisticamente significativas $t(157)=-2.34$, $p=.021$.

O local de trabalho acabou por ser uma das variáveis que também mostrou resultados com valores médios diferentes entre os grupos a comparar, nomeadamente os profissionais que exerciam a actividade em Lagos comparativamente com aqueles que trabalham em Portimão relativamente às estratégias de *coping*.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 25 – Distribuição dos resultados de BET em função do local de trabalho (*T-Student*)

<i>Local de Trabalho</i> (N=159)	<i>Bem-estar alegria</i>		<i>Bem-estar serenidade</i>		<i>Funcionamento global</i>		<i>Total BET</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Cidade de Lagos (N=54)	11.50	(3.89)	18.11	(4.43)	13.61	(3.00)	43.22	(9.17)
Cidade de Portimão (N=105)	13.07	(4.06)	18.39	(4.54)	13.84	(3.49)	45.24	(10.23)
<i>T-student</i>								
<i>T</i>	-2.34		-.37		-.41		-1.22	
<i>GL</i>	157		157		157		157	
<i>P</i>	.021		.712		.685		.225	

Tabela 26 – Distribuição dos resultados da variável estratégias de *coping* em função do local de trabalho (*T-Student*)

<i>Local de trabalho</i> (N=159)	<i>Controlo</i>		<i>Escape</i>		<i>Gestão sintomas</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>
Cidade de Lagos (N=54)	56.57	(8.65)	30.06	(5.70)	59.35	(11.72)
Cidade de Portimão (N=105)	60.98	(9.58)	30.14	(5.73)	60.27	(12.86)
<i>T-Student</i>						
<i>T</i>	-2.84		-.09		-.44	
<i>GL</i>	157		157		2	
<i>P</i>	.005		.928		.662	

Assim, a tabela 26 mostra as médias e desvio-padrão para as três estratégias de *coping*, verificando que os profissionais que trabalham em Portimão apresentam valores médios superiores ao nível das estratégias de *coping* centradas no controlo ($M=60.98$, $DP=9.58$), não se verificando diferenças estatisticamente significativas nas outras estratégias de *coping*.

A hipótese de que o local de trabalho não influencia as estratégias de *coping* dos profissionais da nossa amostra foi rejeitada em virtude das diferenças se terem revelado estatisticamente significativa $t(157)=-2.84$, $p=.005$, para as estratégias centradas no controlo. No que respeita à estatística das estratégias de *coping* centradas no escape,

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

$t(157)=-.09$, $p=.928$ e centradas na gestão de sintomas $t(2)=-.44$, $p=.662$, aponta para que as diferenças entre os grupos não sejam estatisticamente significativas, motivo pelo que se aceita a hipótese nula para estas estratégias.

O local de trabalho mostrou, ainda, que os resultados dos valores médios entre os grupos que trabalham em Lagos comparativamente com aqueles que trabalham em Portimão, apresentam diferenças significativas ao nível da variável estilos de vida. Assim, a tabela 27 mostra as médias e desvio-padrão para a variável estilos de vida, evidenciando que os profissionais que trabalham em Portimão apresentam valores médios superiores ($M=122.52$, $DP=12.06$) quando comparados com os seus colegas de Lagos.

Esta diferença nos valores dos estilos de vida mostrou-se estatisticamente significativa $t(157)=-3.06$, $p=.003$, pelo que rejeitamos a hipótese nula de que o local de trabalho não influencia os estilos de vida dos sujeitos.

Tabela 27 – Distribuição dos resultados da variável estilos de vida em função do local de trabalho (*T-Student*)

<i>Estilos de vida</i> (N=159)	<i>Estilos de Vida (QEV)</i>	
	<i>M</i>	<i>DP</i>
Cidade de Lagos (N=54)	116.28	(12.48)
Cidade de Portimão (N=105)	122.52	(12.06)
<i>T-Student</i>		
<i>T</i>	-3.06	
<i>GL</i>	157	
<i>P</i>	.003	

7.6 – As nossas variáveis independentes enquanto preditores de *burnout* e BET.

No sentido de respondermos às nossas últimas questões de investigação e dar coerência ao nosso modelo, segundo o qual seriam as variáveis independentes (estilos

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

de vida e estratégias de *coping*) as que mais influência exerciam nos valores de BET e de *burnout*, seguidas das variáveis associadas à organização do trabalho e, por último, as variáveis sociodemográficas. Procedemos a uma regressão múltipla hierárquica, pelo método *enter*. Para cada uma das variáveis dependentes, fizemos entrar, num primeiro bloco, as variáveis sociodemográficas (estado civil, idade e habilitações literárias) e as variáveis relacionadas com as condições de trabalho (hierarquia, actividade exercida, tempo nas funções, tempo de serviço, média de turnos nocturnos e local de trabalho). No segundo bloco fizemos, então, entrar as variáveis estratégias de *coping* e estilos de vida. Este procedimento foi repetido, separadamente, para as nossas duas variáveis dependentes (*burnout* e BET). Os valores desta regressão múltipla (teste *F*) permitem-nos extrapolar os resultados da amostra para a nossa população, sendo que quando o nível de significância de *F* for inferior a .05 rejeita-se a hipótese nula, permitindo afirmar que a variável independente influencia a variável dependente. Por outro lado, o valor de R^2 permite saber que percentagem de variância da variável dependente é explicada pelas variáveis independentes do respectivo bloco.

7.6.1 – As nossas variáveis independentes enquanto predictoras das diferentes dimensões de *burnout*.

Ao nível do *burnout* a nossa análise vai efectuar-se separadamente para cada uma das dimensões do *burnout*. Em primeiro lugar efectuamos a análise para a exaustão emocional, seguida da análise da despersonalização, e por último, a realização pessoal.

A tabela 28 sumaria os resultados da regressão hierárquica para a exaustão emocional. Podemos verificar que as variáveis sociodemográficas e as variáveis associadas às características e organização do trabalho (primeiro bloco) explicam 17% da variância da exaustão emocional, ao passo que as variáveis estratégias de *coping* e estilos de vida (segundo bloco) explicam 14% da variância desta variável. O conjunto das duas categorias e que engloba as nossas variáveis independentes é responsável por 31% da variância da exaustão emocional (25% se tivermos em conta o valor do R^2 ajustado).

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 28 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente exaustão emocional

Modelo	R^2	R^2 ajustado	F	Sig. F	Estatística da mudança				
					R^2	F	$GL1$	$GL2$	Sig.
1	.17	.12	3.49	.001	.17	3.49	9	149	.001
2	.31	.25	5.07	.000	.14	7.31	4	145	.000

Tabela 29 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente exaustão emocional

<i>Modelo</i>	<i>Variáveis</i>	<i>B</i>	<i>β</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
1	Estado Civil	.65	.04	.52	.608
	Idade	1.17	.11	.79	.432
	H. Literárias	-1.85	-.10	-1.09	.357
	Hierarquia	2.33	.10	1.14	.257
	Tempo funções	-1.22	-.10	-.96	.339
	Tempo serviço	.28	.02	.12	.901
	Local	-3.28	-.14	-1.67	.097
	Média turnos nocturnos	3.24	.23	1.97	.050
	Actividade exercida	-4.32	-.15	-1.34	.182
2	Estado Civil	.32	.02	.27	.790
	Idade	1.15	.11	.83	.408
	H. Literárias	-.60	-.03	-.38	.707
	Hierarquia	1.72	.07	.90	.371
	Tempo funções	-1.07	-.09	-.90	.368
	Tempo serviço	1.43	.09	.67	.502
	Actividade exercida	-4.22	-.15	-1.39	.168
	Média turnos nocturnos	3.07	.12	1.99	.049
	Local	-1.12	-.05	-.59	.557
	Estilos Vida	-.25	-.27	-3.45	.001
	Coping Controlo	-.13	-.11	-1.39	.168
Coping Escape	.40	.20	2.64	.009	
Coping Gest. Sintomas	.01	.01	.07	.944	

Na tabela 29 apresentamos os respectivos coeficientes de regressão para cada uma das variáveis. A análise do poder preditivo das variáveis do primeiro bloco revela

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

que a única variável com significativo poder preditivo ($\beta=.23$, $t=1.97$, $p=.050$) na exaustão emocional é a média de turnos nocturnos mensal. Quando introduzimos o segundo bloco, o maior poder preditivo passa a pertencer aos estilos de vida ($\beta=-.27$, $t=-3.45$, $p=.001$), seguidos da média de turnos nocturnos mensal ($\beta=.21$, $t=1.99$, $p=.049$). A terceira posição é ocupada pelas estratégias de *coping* centradas no escape ($\beta=.20$, $t=2.64$, $p=.009$). As restantes variáveis não desempenham efeito preditivo estatisticamente significativo sobre a exaustão emocional. Em suma, os estilos de vida apresentam-se com o melhor preditor, exercendo uma influência negativa, da exaustão emocional, seguidos pela média de turnos nocturnos efectuada mensalmente e pelas estratégias de *coping* centradas no escape, ambas com uma influência positiva.

A tabela 30 sumaria os resultados da regressão hierárquica para a despersonalização. Podemos verificar que as variáveis sociodemográficas e as variáveis associadas às características e organização do trabalho (primeiro bloco) explicam apenas 13% da variância da despersonalização, ao passo que as variáveis estratégias de *coping* e estilos de vida (segundo bloco) explicam 17% da variância desta variável. O conjunto das duas categorias e que engloba as nossas variáveis independentes é responsável por 30% da variância do bem-estar no trabalho (24% se tivermos em conta o valor do R^2 ajustado).

Na tabela 31 apresentamos os respectivos coeficientes de regressão para cada uma das variáveis. A análise do poder preditivo das variáveis do primeiro bloco revela que a única variável com valor preditivo na despersonalização é o local de trabalho ($\beta=-.17$, $t=-2.03$, $p=.044$). Quando introduzimos o segundo bloco, o local de trabalho deixa de ter valor preditivo e passa a ser a variável estilos de vida com maior poder preditivo, ($\beta=-.39$, $t=-4.92$, $p<.000$), exercendo um influência negativa na despersonalização, seguida da média de turnos nocturnos ($\beta=.23$, $t=2.12$, $p=.035$) com uma influência positiva. As restantes variáveis não desempenham efeito preditivo sobre a despersonalização. Em suma, os seus estilos de vida e a média de turnos nocturnos efectuada mensalmente pelos profissionais da nossa amostra são os melhores preditores para a despersonalização, com preponderância para a primeira, tal como verificamos anteriormente para a exaustão emocional.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 30 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente despersonalização

Modelo	R ²	R ² ajustado	F	Sig. F	Estatística da mudança				
					R ²	F	GL1	GL2	Sig.
1	.13	.078	2.49	.011	.13	2.49	9	149	.011
2	.30	.24	4.83	.000	.17	8.92	4	145	.000

Tabela 31 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente despersonalização

<i>Modelo</i>	<i>Variáveis</i>	<i>B</i>	<i>B</i>	<i>T</i>	<i>Sig</i>
1	Estado Civil	.78	.10	1.23	.222
	Idade	-.45	-.09	-.60	.553
	H. Literárias	-.49	-.05	-.57	.570
	Hierarquia	1.02	.09	.99	.326
	Tempo funções	-.10	-.02	-.16	.876
	Tempo serviço	-1.46	-.19	-1.28	.203
	Local	-2.01	-.17	-2.03	.044
	Média turnos nocturnos	1.45	.21	1.75	.083
	Actividade exercida	-.21	-.02	-.13	.897
2	Estado Civil	.29	.04	.45	.642
	Idade	-.13	-.03	-.19	.851
	H. Literárias	.17	.02	.21	.835
	Hierarquia	.52	.05	.55	.581
	Tempo funções	-.30	-.05	-.50	.616
	Tempo serviço	-1.11	-.14	-1.06	.292
	Actividade exercida	-.59	-.04	-.39	.697
	Média turnos nocturnos	1.62	.23	2.12	.035
	Local	-1.12	-.09	-1.19	.238
	Estilos Vida	-.18	-.39	-4.92	.000
	Coping Controlo	.07	.12	1.54	.128
Coping Escape	.14	.14	1.91	.058	
Coping Gest. Sintomas	-.02	-.05	-.62	.537	

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Por último, relativamente à realização pessoal, a tabela 32 sumaria os resultados da regressão hierárquica para esta variável dependente. Podemos verificar que as variáveis sociodemográficas e as variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho (primeiro bloco) explicam 17% da variância da realização pessoal, ao passo que as variáveis estratégias de *coping* e estilos de vida (segundo bloco) explicam 29 % da variância. O conjunto das duas categorias e que engloba as nossas variáveis independentes é responsável por 46% da variância do bem-estar no trabalho (41% se tivermos em conta o valor do R^2 ajustado).

Na tabela 33 apresentamos os respectivos coeficientes de regressão para cada uma das variáveis. A análise do poder preditivo das variáveis do primeiro bloco revela que ambos os factores, por ordem decrescente, local de trabalho ($\beta=.33$, $t=4.02$, $p<.000$) e tempo nas funções ($\beta=.23$, $t=2.16$, $p=.032$) exercem uma influência significativa na realização pessoal. Quando introduzimos o segundo bloco, verificamos as estratégias de *coping* centradas no controlo assumem a liderança ($\beta=.46$, $t=6.64$, $p<.000$), seguido, e por ordem decrescente, do local de trabalho ($\beta=.18$, $t=2.61$, $p=.010$), do tempo nas funções ($\beta=.17$, $t=1.99$, $p=.049$), do estado civil ($\beta=.16$, $t=2.27$, $p=.025$) e por último, dos estilos de vida ($\beta=.15$, $t=2.13$, $p=.035$). As restantes variáveis não desempenham efeito preditivo sobre a realização pessoal. Em suma, as estratégias de *coping* centradas no controlo parecem ser o melhor preditor para realização pessoal dos sujeitos, exercendo uma influência positiva. No entanto esta é dimensão do *burnout* que é influenciada por uma maior diversidade de preditores como demonstra a tabela 33.

Tabela 32 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente realização pessoal

Modelo	R ²	R ² ajustado	F	Sig. F	Estatística da mudança				
					R ²	F	GL1	GL2	Sig.
1	.17	.12	3.37	.001	.17	3.37	9	149	.001
2	.46	.41	9.43	.000	.29	19.35	4	145	.000

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 33 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente realização pessoal

<i>Modelo</i>	<i>Variáveis</i>	<i>B</i>	<i>β</i>	<i>T</i>	<i>Sig</i>
1	Estado Civil	1.78	.13	1.66	.099
	Idade	-.75	-.09	-.59	.556
	H. Literárias	.19	.01	.13	.894
	Hierarquia	-.58	-.03	-.33	.739
	Tempo funções	2.34	.23	2.16	.032
	Tempo serviço	-1.17	-.09	-.61	.546
	Local	6.73	.33	4.02	.000
	Média turnos nocturnos	-1.53	-.13	-1.09	.276
	Actividade exercida	1.37	.06	.50	.618
2	Estado Civil	2.06	.16	2.27	.025
	Idade	.12	.01	.12	.906
	H. Literárias	-.17	-.01	-.14	.892
	Hierarquia	-.07	-.00	-.05	.959
	Tempo funções	1.78	.17	1.99	.049
	Tempo serviço	-2.87	-.21	-1.80	.073
	Actividade exercida	.27	.01	.12	.905
	Média turnos nocturnos	-1.12	-.09	-.96	.337
	Local	3.75	.18	2.61	.010
	Estilos Vida	.12	.15	2.13	.035
	<i>Coping</i> Controlo	.48	.46	6.64	.000
<i>Coping</i> Escape	-.07	-.04	-.57	.569	
<i>Coping</i> Gest. Sintomas	.09	.11	1.56	.122	

7.6.2 – As nossas variáveis independentes enquanto predictoras das diferentes dimensões de BET.

Ao nível do BET, a nossa análise vai efectuar-se em primeiro lugar para o valor total da escala de BET e, posteriormente, para cada uma das suas dimensões (bem-estar alegria, bem-estar serenidade e funcionamento global adaptado) separadamente.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

A tabela 34 sumaria os resultados da regressão hierárquica para o total da escala de BET. Podemos verificar que as variáveis sociodemográficas e as variáveis associadas às características e organização do trabalho (primeiro bloco) explicam 12% da variância do BET, ao passo que as variáveis estratégias de *coping* e estilos de vida (segundo bloco) explicam 13% da variância. O conjunto das duas categorias e que engloba as nossas variáveis independentes é responsável por 25% da variância do BET (19% se tivermos em conta o valor do R^2 ajustado).

Na tabela 35 apresentamos os respectivos coeficientes de regressão para cada uma das variáveis. A análise do poder preditivo das variáveis do primeiro bloco revela que a única variável com valor preditivo no total de BET é a média de turnos nocturnos mensal ($\beta = -.33$, $t = -2.80$, $p = .006$). Quando introduzimos o segundo bloco, o maior poder preditivo continua a ser da variável média de turnos nocturnos mensal ($\beta = -.30$, $t = -2.67$, $p = .008$), seguida por ordem decrescente, das estratégias de *coping* centradas no escape ($\beta = -.25$, $t = -3.24$, $p = .001$) e dos estilos de vida ($\beta = .20$, $t = 2.37$, $p = .019$). As restantes variáveis não desempenham efeito preditivo sobre o valor total de BET. Em resumo, a média de turnos nocturnos efectuada mensalmente pelos profissionais da nossa amostra, bem como as estratégias de *coping* centradas no escape são o melhor preditor e influenciam de forma negativa os valores totais de BET. Por outro lado, os estilos de vida apresentam-se também com valor preditivo, mas influenciam positivamente os valores totais de BET.

Tabela 34 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente total da escala de BET

Modelo	R^2	R^2 ajustado	F	Sig. F	Estatística da mudança				
					R^2	F	$GL1$	$GL2$	Sig.
1	.12	.07	2.26	.021	.12	2.26	9	149	.021
2	.25	.19	3.75	.000	.13	6.39	4	145	.000

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 35 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente total da escala BET

<i>Modelo</i>	<i>Variáveis</i>	<i>B</i>	<i>β</i>	<i>T</i>	<i>Sig</i>
1	Estado Civil	.34	.03	.31	.759
	Idade	.63	.07	.48	.633
	H. Literárias	1.19	.07	.79	.429
	Hierarquia	-2.67	-.13	-1.47	.143
	Tempo funções	.80	.08	.71	.480
	Tempo serviço	-2.12	-.15	-1.06	.290
	Local	-.07	-.00	-.04	.970
	Média turnos nocturnos	-4.07	-.33	-2.80	.006
	Actividade exercida	.66	.03	-.23	.818
2	Estado Civil	.57	.04	.53	.595
	Idade	.69	.08	.56	.578
	H. Literárias	.50	.03	.35	.727
	Hierarquia	-2.32	-.11	-1.36	.177
	Tempo funções	.80	.08	.76	.452
	Tempo serviço	--3.21	-.23	-1.70	.091
	Actividade exercida	1.16	.06	.537	.592
	Média turnos nocturnos	-3.68	-.30	-2.67	.008
	Local	-1.31	-.06	-.77	.442
	Estilos Vida	.16	.20	2.37	.019
	Coping Controlo	.05	.05	.55	.583
Coping Escape	-.44	-.25	-3.24	.001	
Coping Gest. Sintomas	.10	.13	1.56	.120	

Procedemos agora à abordagem das dimensões de BET, para que possamos refinar a nossa análise. Iniciaremos pela dimensão bem-estar alegria, cujo sumário dos resultados da regressão hierárquica se encontram expostos na tabela 36.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 36 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente bem-estar alegria

Modelo	R^2	R^2 ajustado	F	Sig. F	Estatística da mudança				
					R^2	F	GL1	GL2	Sig.
1	.18	.13	3.55	.001	.18	3.55	9	149	.001
2	.38	.33	6.89	.000	.21	12.03	4	145	.000

Tabela 37 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente bem-estar alegria

<i>Modelo</i>	<i>Variáveis</i>	<i>B</i>	<i>β</i>	<i>T</i>	<i>Sig</i>
1	Estado Civil	.16	.03	.36	.717
	Idade	.67	.18	1.28	.201
	H. Literárias	-.11	-.02	-.18	.855
	Hierarquia	-.14	-.02	-.20	.845
	Tempo funções	.15	.04	.33	.743
	Tempo serviço	-.48	-.09	-.61	.542
	Local	.87	.10	1.26	.211
	Média turnos nocturnos	-1.80	-.36	-3.12	.002
	Actividade exercida	.30	.03	.26	.795
2	Estado Civil	.50	.09	1.24	.215
	Idade	.62	.17	1.33	.185
	H. Literárias	-.47	-.07	-.88	.379
	Hierarquia	.20	.02	.31	.759
	Tempo funções	.22	.05	.56	.580
	Tempo serviço	-.99	-.18	-1.42	.159
	Actividade exercida	.61	.06	.61	.546
	Média turnos nocturnos	-1.78	-.35	-3.46	.001
	Local	.03	.00	.04	.969
	Estilos Vida	.11	.35	4.62	.000
Coping Controlo	.01	.02	.27	.789	
Coping Escape	-.13	-.18	-2.55	.012	
Coping Gest. Sintomas	.06	.17	2.30	.023	

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Podemos verificar, na tabela 36, que as variáveis sociodemográficas e as variáveis associadas às características do trabalho (primeiro bloco) explicam 18% da variância do bem-estar alegria, ao passo que as variáveis estratégias de *coping* e estilos de vida (segundo bloco) explicam 20% da variância. O conjunto das duas categorias e que engloba as nossas variáveis independentes é responsável por 38% da variância do bem-estar alegria (33% se tivermos em conta o valor do R^2 ajustado).

Os resultados dos coeficientes de regressão para cada uma das variáveis estão expostos na tabela 37. A análise do poder preditivo das variáveis do primeiro bloco revela que a única variável com valor preditivo é a média de turnos nocturnos mensal ($\beta=-.36$, $t=-3.12$, $p=.002$). Quando introduzimos o segundo bloco, o maior poder preditivo continua a ser da variável média de turnos nocturnos mensal ($\beta=-.35$, $t=-3.46$, $p=.001$), surgindo os estilos de vida com valores muito idênticos ($\beta=.35$, $t=4.62$, $p<.000$). A terceira posição é ocupada pelas estratégias de *coping* centradas no escape ($\beta=-.18$, $t=-2.55$, $p=.012$), em quarta posição surgem as estratégias centradas na gestão de sintomas ($\beta=.17$, $t=2.30$, $p=.023$). As restantes variáveis não desempenham efeito preditivo sobre bem-estar alegria. Em suma, podemos concluir que a média de turnos nocturnos efectuada mensalmente e as estratégias de *coping* centradas no escape influenciam negativamente a dimensão bem-estar alegria, ao passo que os estilos de vida e as estratégias centradas na gestão de sintomas influenciam positivamente esta dimensão de BET.

Relativamente à dimensão bem-estar serenidade, a tabela 38 sumaria os resultados da regressão hierárquica das variáveis. Podemos verificar que as variáveis sociodemográficas e as variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho (primeiro bloco) explicam 9% da variância do bem-estar serenidade, e as variáveis estratégias de *coping* e estilos de vida (segundo bloco) explicam 7% da variância desta variável. O conjunto das duas categorias e que engloba as nossas variáveis independentes é responsável por 16% da variância do bem-estar serenidade (9% se tivermos em conta o valor do R^2 ajustado).

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 38 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente bem-estar serenidade

Modelo	R^2	R^2 ajustado	F	Sig. F	Estatística da mudança				
					R^2	F	$GL1$	$GL2$	Sig.
1	.09	.03	1.62	.113	.09	1.62	9	149	.113
2	.16	.09	2.14	.015	.07	3.10	4	145	.017

Tabela 39 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente bem-estar serenidade

<i>Modelo</i>	<i>Variáveis</i>	<i>B</i>	<i>β</i>	<i>T</i>	<i>Sig</i>
1	Estado Civil	-.16	-.03	-.31	.761
	Idade	-.25	-.06	-.41	.686
	H. Literárias	.32	.05	.47	.640
	Hierarquia	-1.49	-.16	-1.78	.077
	Tempo funções	.50	.11	.95	.341
	Tempo serviço	-.79	-.13	-.86	.392
	Local	-.47	-.50	-.59	.557
	Média turnos nocturnos	-1.52	-.27	-2.27	.025
	Actividade exercida	-1.09	-.10	-.83	.410
2	Estado Civil	-.08	-.01	-.14	.885
	Idade	-.27	-.07	-.46	.650
	H. Literárias	.16	.02	.23	.819
	Hierarquia	-1.40	-.15	-1.71	.090
	Tempo funções	.56	.12	1.10	.275
	Tempo serviço	-1.10	-.18	-1.22	.226
	Actividade exercida	-.59	-.05	-.45	.653
	Média turnos nocturnos	-1.38	-.25	-2.09	.039
	Local	-.67	-.07	-.82	.414
	Estilos Vida	.04	.12	1.36	.177
	Coping Controlo	-.02	-.05	-.57	.567
Coping Escape	-.16	-.21	-2.50	.013	
Coping Gest. Sintomas	.05	.14	1.62	.108	

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Ainda relativamente ao bem-estar serenidade, a tabela 39 apresenta os respectivos coeficientes de regressão para cada uma das variáveis. A análise do poder preditivo das variáveis do primeiro bloco revela que a única variável com valor predito no bem-estar serenidade é a média de turnos nocturnos mensal ($\beta=-.27$, $t=-2.27$, $p=.025$). Quando introduzimos o segundo bloco, o maior poder preditivo continua a ser da variável média de turnos nocturnos mensal ($\beta=-.25$, $t=-2.09$, $p=.039$) e em segundo lugar as estratégias de *coping* centradas no escape ($\beta=-.21$, $t=-2.50$, $p=.013$). As restantes variáveis não desempenham efeito preditivo sobre o bem-estar serenidade. Em suma, o trabalho por turnos e as estratégias de *coping* centradas no escape são os melhores preditores e influenciam negativamente a o bem-estar serenidade.

Por último, iremos abordar a dimensão funcionamento global adaptado onde os resultados da regressão hierárquica estão expostos na tabela 40. Podemos verificar que as variáveis sociodemográficas e as variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho (primeiro bloco) explicam 13% da variância da dimensão funcionamento global adaptado e as variáveis estratégias de *coping* e estilos de vida (segundo bloco) explicam 8% da variância desta dimensão de BET. O conjunto das duas categorias e que engloba as nossas variáveis independentes é responsável por 21% da variância do funcionamento global adaptado (14% se tivermos em conta o valor do R^2 ajustado).

Na tabela 41 apresentamos os respectivos coeficientes de regressão para cada uma das variáveis. A análise do poder preditivo das variáveis do primeiro bloco revela que não existe nenhuma variável que apresente valor preditivo na dimensão funcionamento global adaptado. Quando introduzimos o segundo bloco, o maior poder preditivo é ocupado pelas estratégias de *coping* centradas no escape ($\beta=-.25$, $t=-3.18$, $p=.002$) e em segundo lugar as estratégias de *coping* centradas no controlo ($\beta=.18$, $t=2.11$, $p=.037$). As restantes variáveis não desempenham efeito preditivo sobre o funcionamento global adaptado. Em resumo, as estratégias de *coping* centradas no escape influenciam negativamente o funcionamento global adaptado e as estratégias centradas no controlo influenciam positivamente esta dimensão do de BET.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Tabela 40 – Síntese dos resultados da regressão hierárquica para a variável dependente funcionamento global adaptado

Modelo	R^2	R^2 ajustado	F	Sig. F	Estatística da mudança				
					R^2	F	$GL1$	$GL2$	Sig.
1	.13	.08	2.42	.014	.13	2.42	9	149	.014
2	.21	.14	2.30	.001	.08	3.88	4	145	.005

Tabela 41 – Coeficientes de regressão hierárquica para a variável dependente funcionamento global adaptado

<i>Modelo</i>	<i>Variáveis</i>	<i>B</i>	<i>β</i>	<i>T</i>	<i>Sig</i>
1	Estado Civil	.34	.08	.91	.363
	Idade	.21	.07	.47	.639
	H. Literárias	.98	.18	1.95	.053
	Hierarquia	-1.04	-.15	-1.73	.086
	Tempo funções	.16	.05	.41	.679
	Tempo serviço	-.85	-.18	-1.28	.204
	Local	-.46	-.07	-.79	.430
	Média turnos nocturnos	-.75	-.18	-1.55	.123
	Actividade exercida	1.45	.18	1.53	.129
2	Estado Civil	.15	.03	.40	.688
	Idade	.35	.12	.82	.416
	H. Literárias	.81	.15	1.65	.101
	Hierarquia	-1.11	-.16	-1.89	.060
	Tempo funções	.02	.01	.07	.948
	Tempo serviço	-1.12	-.24	-1.72	.087
	Actividade exercida	1.44	.17	1.54	.126
	Média turnos nocturnos	-.53	-.13	-1.11	.269
	Local	-.67	-.10	-1.14	.255
	Estilos Vida	.00	.00	.01	.991
Coping Controlo	.06	.18	2.11	.037	
Coping Escape	-.15	-.25	-3.18	.002	
Coping Gest. Sintomas	-.01	-.02	-.21	.837	

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

7.7– Poderá o *burnout* influenciar os valores de BET dos profissionais da nossa amostra, e vice-versa?

No sentido de testarmos a última parte do nosso modelo de investigação, e deste modo respondermos à nossa última questão de investigação, inserimos na regressão múltipla (método *enter*) o *burnout* (terceiro grupo) como variável independente, e o valor total de BET como variável dependente. Pretendemos perceber qual o papel do *burnout* e qual o seu impacto no bem-estar dos nossos profissionais. O processo foi repetido, de forma inversa, para perceber o impacto do BET nas três dimensões do *burnout*. Não efectuamos a análise para as dimensões do BET, uma vez que a escala (EBET) permite um valor total, servindo os nossos objectivos de estudo, e poderá explicar coerentemente o nosso modelo.

A primeira parte da nossa questão diz respeito à possibilidade do *burnout* influenciar o BET. Conforme foi verificado no ponto 7.3 do presente capítulo, a exaustão emocional e a despersonalização de forma negativa, e a realização pessoal de forma positiva, encontram-se correlacionadas com o valor total de BET, pelo que é de esperar que estas dimensões se apresentem como um bom preditor dos valores totais de BET. Incluir o *burnout* na regressão múltipla do bem-estar para perceber o seu impacto nesta dimensão da saúde dos trabalhadores, foi também a decisão tomada por Muñoz, Ferrer, Morillejo e Mendes (2008) e que demonstraram existir uma influência significativa do *burnout* no bem-estar subjectivo dos professores espanhóis.

Os resultados da regressão hierárquica estão expostos na tabela 24A (anexo G). Já analisamos os resultados da regressão hierárquica para o primeiro e segundo blocos, na tabela 34. Podemos verificar agora que o *burnout* (incluído no terceiro bloco) explica 36% da variância do valor total de BET. O conjunto de todas as categorias, englobando o *burnout* e as outras variáveis tidas por nós como influentes nos valores totais de BET, explica uma elevada percentagem (61%) da variância do total de BET, $R^2=.61$, $F(3,142)=14.10$, $p<.000$, (57% se tivermos em conta o valor do R^2 ajustado).

Na tabela 25A (anexo G), apresentamos os respectivos coeficientes de regressão para cada uma das variáveis. A análise do poder preditivo das variáveis do primeiro bloco e do segundo bloco já foi por nós exposta na tabela 36. Ao introduzir agora o

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

terceiro bloco verificamos que o *burnout* apresenta um peso extremamente importante nos valores totais de BET, com a exaustão emocional a ser o principal preditor, $\beta=-.75$, $t(142)=-9.71$, $p<.000$, seguido pela realização pessoal, $\beta=.20$, $t(142)=2.85$, $p=.005$, surgindo em terceiro lugar as estratégias de *coping* centradas no controlo, $\beta=-.14$, $t(142)=-2.07$, $p=.040$, e por último o local de trabalho, $\beta=-.12$, $t(142)=-2.03$, $p=.044$. As restantes variáveis não desempenham efeito preditivo sobre o BET. Deste modo, o resumo da tabela 42 mostra que o *burnout*, nomeadamente as dimensões exaustão emocional, negativamente, e realização pessoal, de forma positiva, são os melhores preditores de bem-estar no trabalho, seguidos das estratégias de coping centradas no controlo e do local de trabalho que exercem uma influência negativa.

Tabela 42 – Resumo dos principais preditores de BET, com a inclusão do *burnout* como preditor

Grupo	Variável dependente: BET
1	<u>MTN</u>
1+2	<u>MTN</u> ; <u>ESC</u> ; QEV
1+2+3	<u>EE</u> ; RP; <u>CONT</u> ; <u>LOCTRAB</u>

Abreviaturas: MTN = média de turnos nocturnos; QEV = estilos de vida; ESC = estratégias *coping* centradas no escape; BET = total escala de bem-estar no trabalho; LOCTRAB = local de trabalho; QEV = estilos de vida; CONT= estratégias de *coping* centradas no controlo; EE = exaustão emocional; RP = realização pessoal.

Nota: os preditores sublinhados exercem uma influência negativa na variável dependente

No que respeita à influência do valor total de BET nos valores de *burnout*, a regressão múltipla para as dimensões do *burnout*, demonstrou que os valores totais de BET exercem uma influência muito significativa na exaustão emocional (ver tabelas 26A e 29A, anexo G), sendo o principal preditor desta variável. No entanto, relativamente às outras dimensões do *burnout*, o seu peso não é tão marcante, sendo o segundo preditor da despersonalização (ver tabelas 27A e 30A, anexo G) e o terceiro preditor da realização pessoal (ver tabelas 28A e 31A, anexo G).

A estatística inferencial demonstra que os valores totais de BET predizem significativamente os valores da exaustão emocional, $\beta=-.64$, $t(144)=-10.75$, $p<.000$. Os valores totais de BET explicam uma significativa proporção da variância da exaustão

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

emocional, $R^2=.31$, $F(1,144)=16.68$, $p<.000$. No que respeita à despersonalização, verificamos também que os valores totais de BET predizem significativamente esta variável, $\beta=-.29$, $t(144)=-3.81$, $p<.000$, apesar de explicarem uma pequena percentagem da sua variância $R^2= .06$, $F(1,144)=5.94$, $p<.000$. Relativamente à realização pessoal, verificamos que os valores totais de BET predizem significativamente esta variável, $\beta=.19$, $t(144)=2.73$, $p=.007$, explicando também um pequena percentagem da sua variância $R^2= .03$, $F(1,144)=9.68$, $p<.000$.

Tabela 43 – Resumo dos principais preditores do *burnout*, com a inclusão do BET como preditor

Grupo	Variável dependente: Exaustão emocional
1	MTN
1+2	<u>QEV</u> ; MTN; ESC
1+2+3	<u>BET</u> ; <u>QEV</u>

Grupo	Variável dependente: Despersonalização
1	<u>LOCTRAB</u>
1+2	<u>QEV</u> ; MTN
1+2+3	<u>QEV</u> ; <u>BET</u>

Grupo	Variável dependente: Realização pessoal
1	LOCTRAB; TEMFUNÇ
1+2	CONT; LOCTRAB; TEMFUNÇ; ESTCIV; QEV
1+2+3	CONT; LOCTRAB; BET; ESTCIV

Abreviaturas: MTN = média de turnos nocturnos; QEV = estilos de vida; ESC = estratégias *coping* centradas no escape; BET = total escala de bem-estar no trabalho; LOCTRAB = local de trabalho; TEMFUNÇ = tempo nas actuais funções; ESTCIV = estado civil; QEV = estilos de vida; CONT= estratégias de *coping* centradas no controlo.

NOTA: os preditores sublinhados exercem uma influência negativa na variável dependente

Em suma, a tabela 43 resume os principais preditores para cada dimensão do *burnout*. Os resultados apontam para que a relação entre o BET e o *burnout* assente essencialmente ao nível da dimensão exaustão emocional, pois é nesta dimensão onde verificamos o maior contributo do total de BET. No que respeita às outras dimensões, o total de BET não aparece como sendo o seu principal preditor.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

CAPÍTULO VIII – Discussão dos Resultados

Procederemos neste capítulo à discussão dos resultados da presente dissertação. Para melhor compreensão dos nossos resultados e dos argumentos que iremos apontar na sua possível explicação, nortearmos esta discussão através das nossas questões de investigação já referidas no capítulo VI. No entanto não deixaremos de discutir alguns resultados que consideramos relevantes e que poderão não ter sido por nós equacionados num primeiro momento desta investigação.

A nossa primeira questão de investigação pretendia apurar se os polícias da nossa amostra apresentam valores de *burnout* e de BET relativamente superiores aos polícias de outros países ou a outros profissionais em Portugal. Neste sentido, verificamos que quer os valores de *burnout* quer os valores de BET, da nossa amostra, apresentam algumas diferenças assinaláveis quando comparadas com as amostras tomadas em referência.

Um dos obstáculos que encontramos para a análise descritiva da variável *burnout* remeteu para uma dificuldade metodológica subjacente à escolha dos critérios que determinam os níveis de *burnout*, e o conseqüente “diagnóstico” desta síndrome. Verifica-se algum consenso na literatura em utilizar a metodologia assente nos percentis 33 e 66 que foi sugerida por Maslach e Jackson (1986) para a identificação do perfil de *burnout*. De acordo com estas autoras de referência, o critério para um elevado *score* de *burnout* inclui não só uma pontuação no terço superior da distribuição dos valores nas escalas da exaustão emocional e da despersonalização, mas também uma classificação no terço inferior da distribuição dos resultados para a escala da realização pessoal.

Ao utilizarmos os valores de corte propostos por Maslach e Jackson (1986) para a população “outros profissionais”, onde englobou, entre outros, profissionais de policia americanos, e que estão apresentados no ponto 6.7.2 do capítulo VI quando efectuámos a descrição do MBI (nível elevado de exaustão emocional >27, de despersonalização >10, e nível baixo de realização pessoal <34), verificamos que os nossos resultados mais significativos apontam para 19% (N=30) de elevada exaustão emocional e despersonalização, com a mesma percentagem. Relativamente à realização pessoal, verificamos que 56% (N=89) dos nossos profissionais apresentam baixa realização

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

pessoal. Por outro lado, 4% (N=6) dos sujeitos poderão ser diagnosticados com *burnout*, por preencherem os critérios para esta síndrome (diagnóstico ao nível das três dimensões de *burnout* em simultâneo).

Porém, se adoptarmos os valores sugeridos por Seisdedos (1997), relativamente aos pontos de corte especificados para o grupo profissional de polícias, usados na validação do MBI em Espanha (nível elevado de exaustão emocional >17, de despersonalização >11, e nível baixo de realização pessoal <34), obtemos percentagens significativamente diferentes: 44% (N=70) de sujeitos da nossa amostra apresentam elevada exaustão emocional, 19% (N=30) elevada despersonalização e 56% (N=89) dos sujeitos com níveis baixos de realização pessoal. Ao nível do diagnóstico, os resultados com estes critérios apontam para 12% (N=19) de sujeitos com diagnóstico de *burnout*.

Por outro lado, se utilizarmos a mesma metodologia de Maslach e Jackson (1986), referente aos pontos de corte resultantes dos percentis 33 e 66 para os resultados das diferentes escalas (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal) da nossa mostra, encontramos valores diferentes para classificar os níveis elevados de *burnout* (nível elevado de exaustão emocional > 22, de despersonalização > 8) e os níveis baixos (realização pessoal <27). Deste modo, verificamos que 36% (N=57) dos polícias apresentam elevada exaustão emocional, 35% (N=56) apresentam elevados valores de despersonalização e 33% (N=53) apresentam baixos valores de realização pessoal. Relativamente ao diagnóstico de *burnout*, 11% dos nossos profissionais preenchem os critérios, ou seja, encontram-se no último terço da exaustão emocional e despersonalização e no primeiro terço da realização pessoal. Curiosamente, ou talvez não, os pontos de corte encontrados para a nossa amostra, nomeadamente ao nível dos critérios para um diagnóstico de *burnout*, estão de acordo com os valores encontrados por Melo & Cruz (2004) na adaptação do MBI para a população portuguesa, efectuada com uma amostra de psicólogos (nível elevados de exaustão emocional >23 e de despersonalização >9 e para o nível baixo de realização pessoal <28).

Verificamos, deste modo, uma discrepância nos resultados consoante aplicamos diferentes valores de corte que vão sendo sugeridos pela literatura. No que respeita aos problemas metodológicos, Legassie et al. (2008) levantaram esta questão que tem

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

suscitado um “novo” debate relativamente à interpretação dos resultados do MBI. No seu estudo, os autores verificaram que a prevalência de *burnout* era fortemente alterada consoante utilizassem uns ou outros critérios. Para além da divergência relativa aos pontos de corte, surge também a incoerência na interpretação dos resultados de MBI e na apresentação descritiva da variável *burnout*. A definição de *burnout* (Maslach et al., 2001) é clara a exigir valores elevados para a exaustão emocional e para a despersonalização e valores baixos de realização pessoal. De acordo com Legassie et al. (2008) pontuar elevado em exaustão emocional e despersonalização não chega para o diagnóstico, pois esta metodologia poderá perder de vista o fenómeno na sua totalidade. Maslach refere que a presença de elevada exaustão emocional é necessária mas não suficiente, para o diagnóstico de *burnout*.

Numa revisão literária sobre as propriedades do MBI, Poghosyan, Aiken, e Sloane (2009) confirmaram a falta de consenso relativamente ao instrumento e à sua interpretação. Apesar da maioria das investigações concordarem com a tridimensionalidade do MBI, alguns autores utilizam apenas as duas dimensões mais marcantes (exaustão emocional e despersonalização) para diagnosticarem o *burnout* (e.g., Han, 2008; Kalliath et al., 2000; Schaufeli & van Dierendonck, 2000), ou mesmo apenas a dimensão exaustão emocional devido às suas fortes qualidades preditivas (Adebayo et al., 2008), eliminando do instrumento as dimensões que não desejam. Outros autores interpretam o MBI como um instrumento unidimensional, efectuando uma medida total de *burnout* (Halbesleben & Buckley, 2000). Ao nível da interpretação dos critérios de diagnóstico confirma-se o mesmo cenário, com autores que aplicando o MBI nas suas três subescalas consideram que basta pontuar elevado em exaustão emocional e despersonalização para que o diagnóstico de *burnout* seja positivo (e.g., Thomas, 2004, citado por Dyrbye, West & Shanafelt, 2008; Shanafelt & colaboradores, 2002, citados por Legassie et al., 2008). As declarações de Maslach, numa comunicação pessoal em 24 de Setembro de 2008, citada por Dyrbye et al. (2008), contribuíram para esta discussão ao referir que um sujeito poderá ser diagnosticado clinicamente com *burnout* quando apresente uma exaustão emocional elevada (critério obrigatório), em combinação com um nível elevado de despersonalização ou um nível baixo de realização pessoal. De acordo com estas declarações é possível efectuar um diagnóstico

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

de *burnout* em sujeitos com elevada realização pessoal (desde que a exaustão emocional e a despersonalização estejam elevadas), ou com nível baixo de despersonalização (desde que a exaustão emocional seja elevada e a realização pessoal baixa). Esta “liberalização” de critérios, por um lado, torna o fenómeno mais prevalente do que ele realmente é (uma vez que, a ser utilizada, identifica mais casos positivos). Por outro lado, não contribui para credibilização do fenómeno de *burnout* enquanto dimensão da saúde mental, uma vez que dificulta a comparação de resultados entre os vários estudos e remete, também, para uma maior diversidade e divergência de resultados descredibilizando as investigações nesta matéria.

Devido a estas limitações, e apenas para o critério de avaliação da prevalência de *burnout*, optamos pela utilização dos valores de referência encontrados na nossa população, que estão numa posição intermédia entre os propostos por Maslach e Jackson (1986), retirados de uma amostra mais diversificada com apenas 12% de polícias e os propostos por Seidedos (1997) retirados de uma amostra exclusiva de polícias (N=149). Por outro lado, os nossos valores estão muito similares aos utilizados com outras populações em Portugal (Melo & Cruz, 2004), o que atenuam as limitações inerentes às diferenças culturais. Acrescente-se ainda a nossa decisão de incluir cumulativamente as três dimensões da síndrome, nos critérios de diagnóstico.

Ainda no que respeita às limitações metodológicas de comparação de resultados de *burnout*, e abordando o caso específico da profissão de polícia, verificamos que faz todo o sentido a advertência de Martinussen et al. (2007), que sobre as possíveis comparações entre as amostras de polícias dos vários países, alertam para o facto deste tipo de comparação ter de ser feita com algumas reservas. Estes autores confirmam as divergências por nós já referidas no que respeita à própria apresentação da estatística descritiva do *burnout*. Martinussen et al. (2007), apurou que as investigações usam diferentes versões do MBI, bem como tendem a não apresentar uma diferenciação entre as diferentes tarefas que os polícias executam, e que têm uma natureza bastante diversificada de país para país. Apesar destas limitações, Maslach (2001) refere que os resultados dos estudos sobre *burnout* em determinado país podem ter valor noutros países, uma vez que, e de acordo com a autora, as diferenças culturais ainda são um aspecto a explorar na compreensão desta síndrome.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Assim, relativamente aos nossos resultados de *burnout*, verificamos uma prevalência de 11% de profissionais com possível diagnóstico de *burnout*. O estudo de Langelaan, Bakker, Schaufeli, Rhenen e Doornen (2007) encontrou o mesmo valor e consideraram uma ser uma prevalência significativamente elevada de *burnout*. Melo e Cruz (2004) no estudo já referido de validação do MBI encontraram uma prevalência 15% de psicólogos com diagnóstico de *burnout*, valores ligeiramente superiores aos encontrados na nossa amostra.

Efectuando um olhar mais detalhado dos resultados do *burnout*, e apesar da maioria dos polícias da nossa amostra não apresentarem valores preocupantes de exaustão emocional, uma vez que estão dentro da média quando comparados com outras profissões, ou mesmo com outras polícias, verificamos que existe uma percentagem elevada (36%) de profissionais que se encontram no último terço da distribuição dos resultados, indiciando que poderão apresentar uma elevada exaustão emocional (em comparação com os seus colegas da amostra), podendo apresentar sentimentos de “esvaziamento” dos seus recursos emocionais, que não podem dar mais de si aos outros o que lhes acarreta dificuldades em lidar com as emoções e problemas dos cidadãos. Alguns autores (e.g., Euwema et al., 2004; Maslach et al., 2001) têm afirmado que apenas os níveis elevados de *burnout* (nomeadamente ao nível da exaustão emocional ou despersonalização) resultam num desempenho disfuncional do profissional.

No que respeita à despersonalização verificamos que a nossa amostra apresenta uma média significativamente superior a outros profissionais tidos como referência e semelhante ao estudo de Moura (2007) com profissionais bombeiros. Uma possível explicação para estes valores elevados de despersonalização reside no facto da nossa população ser maioritariamente masculina, característica que tem vindo a ser referenciada pela literatura (e.g., Maslach et al., 2001; Montes & colaboradores, 2001; Pacheco & Saúl, 2007) como estando associada a valores mais elevados de despersonalização. A este respeito Schaufeli e Greenglass (2001) corroboram esta tendência e justificam-na com as características do papel social do homem, que frequentemente dá mais ênfase do que as mulheres a conceitos como a força, a

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

independência, a separação e invulnerabilidade. Por outro lado, esta maior tendência em pontuar mais elevado ao nível da despersonalização está associado ao facto dos homens terem a propensão em reprimir as suas emoções, em especial os profissionais de polícia que apresentam um estereótipo de virilidade e controlo emocional muito vincado (Scanff & Taugis, 2002).

Esta sintomatologia associada à despersonalização parece ter um papel particular na profissão de polícia. Se tivermos em conta a literatura no âmbito do *burnout* nestes profissionais (e.g., Berg et al., 2006), verificamos que esta população tende a apresentar maiores valores de despersonalização quando comparados com outras profissões. Estes autores referem que é a frequência, e não a severidade, dos factores de stress inerentes à actividade dos polícias que tende a estar associada ao aumento da despersonalização e sentimentos de cinismo nestes profissionais. Como já referimos, a despersonalização está associada a uma estratégia para lidar com a exaustão emocional (Maslach et al., 2001), ou seja, consideramos que este distanciamento para com os cidadãos e para com os seus problemas é uma forma dos polícias se protegerem do impacto negativo dos problemas que não são deles. Por outro lado, julgamos que a adopção destes sentimentos de cinismo poderá levar os profissionais a banalizarem algumas ocorrências policiais, e mesmo a tomarem atitudes de evitamento destas situações, para não terem de lidar com os cidadãos e os seus problemas; como refere Euwema et al. (2004, p.27) “The burned-out professional does not want invest energy in the interactions with clients because of a emotional withdrawl”. De acordo com estes autores, a despersonalização poderá ser a dimensão do *burnout* que está associada a uma maior propensão para o uso de violência policial, nomeadamente ao nível de agressividade verbal e física para com os cidadãos.

Analisando, agora, os dados relativos à realização pessoal, julgamos que encontramos aqui resultados que não podem deixar de ser preocupantes. Os valores médios desta dimensão são dos valores mais baixos de todas as populações (incluindo outras populações de polícias) que tomamos em referência. Estes resultados já haviam sido por nós encontrados (Luís, 2008) numa amostra de profissionais de polícia (PSP de Lagos), muitos dos quais estão incluídos na presente amostra, o que poderá reforçar a confirmação desta realidade. Não deixa de ser paradoxal que uma profissão onde

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

determinados valores como o altruísmo ou a disponibilidade de ajuda aos outros estão (ou deveriam estar) presentes diariamente na vida profissional dos polícias, não traga uma realização pessoal satisfatória à maioria dos que abarcam esta profissão.

Analisando os vários estudos sobre *burnout* na polícia, verificamos que um modelo de *burnout* para esta profissão, que seja suficientemente global para enquadrar as polícias de vários países, ainda está longe de poder ser consistente e consensual. A diversidade de resultados encontrados remete-nos para essa dificuldade em encontrar um perfil de resposta típico ao MBI: alguns estudos têm sugerido que os profissionais de polícia (e.g., polícias holandeses) tendem a responder a um padrão caracterizado por valores de realização pessoal superiores à população geral, enquanto as outras dimensões se encontram na média, ou mesmo abaixo da média (Kop et al., 1999). Outros estudos porém sugerem precisamente o contrário (e.g., Nadal & Aregon, 2003) indicando que os polícias (Espanha – Valência) tendem a apresentar índices de realização pessoal mais baixo quando comparados com outras profissões tomadas em referência. Outros ainda (e.g., Martinussen & colaboradores, 2007) indicam que estes profissionais (polícias noruegueses) não apresentam valores de *burnout* (em todas as dimensões) superiores às outras populações tomadas em referência. Daqui resulta que provavelmente as questões culturais, nomeadamente a forma como a polícia é percebida pelos cidadãos, pela própria instituição a que pertencem, ou mesmo como ela própria percebe o seu trabalho e o seu contributo social, poderá ser um factor fulcral na forma como os polícias percebem a sua realização pessoal e o sentido e significado que dão ao seu trabalho.

Apesar destas limitações já por nós mencionadas, ao nível da comparação dos resultados, as quais tentamos reduzir com os critérios de selecção das amostras a comparar, julgamos importante e pertinente que um estudo exploratório como o nosso efectue esta comparação de resultados médios para que possamos ter uma noção global do fenómeno. Concordamos com Seisdedos (1997, p.31) quando refere que as pontuações obtidas não são interpretáveis por si mesmas, não possuem significado pelo seu valor absoluto, logo, e como refere o autor, “es necesario compararlas con las obtenidas por unos determinados grupos (tomados de la población general o de unos grupos específicos)”.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

No que respeita ao bem-estar no trabalho, verificamos que a nossa mostra apresenta valores em linha com a população utilizada na adaptação da escala de BET de Santos e Gonçalves (2010). Apuramos uma ligeira diferença ao nível de uma menor pontuação nos valores totais de BET e na dimensão bem-estar alegria. Ao contrário, a nossa mostra pontuou ligeiramente superior na dimensão bem-estar serenidade e funcionamento global adaptado. Mais uma vez, esta comparação terá as suas limitações, desde logo devido à heterogeneidade das amostras; enquanto a nossa amostra é predominantemente masculina e com habilitações ao nível do secundário, na amostra de referência (Santos & Gonçalves, 2010) o género feminino prevalece sobre o género masculino e as habilitações literárias são maioritariamente ao nível do ensino superior. Estas autoras verificaram que as mulheres desta amostra original pontuaram ligeiramente mais baixo que os homens em todas as dimensões do BET, apesar dessas diferenças não se terem demonstrado estatisticamente significativas. Esta diferença vai ao encontro dos postulados Warr (2003) quando refere que as mulheres tendem a apresentar valores de bem-estar mais baixos, por serem mais vulneráveis a ansiedade e depressão. O facto dos profissionais da nossa amostra apresentarem valores mais baixos na dimensão bem-estar alegria e valores superiores nas outras duas dimensões, sugere que o bem-estar no trabalho dos nossos profissionais assenta maioritariamente na menor presença de afectos negativos em relação ao trabalho (sentimentos e emoções associados à inquietação, preocupação e tensão) e menos emoções associadas ao estado ansiedade e stresse (emoções e sentimentos associados à tristeza, depressão e ansiedade) o que consideramos um resultado positivo. No entanto, verificarmos que os valores mais baixos de bem-estar alegria podem estar associados a um défice de emoções positivas em local de trabalho (alegria, entusiasmo, optimismo) o que por si não deixa de ser um indicador relevante e caracterizador do actual “estado de espírito” desta população.

Em suma, os nossos resultados apontam para a possibilidade dos nossos profissionais apresentarem valores médios de exaustão emocional e de despersonalização o que está em linha com outras populações de “ajuda” que consideramos. No entanto, a percentagem de profissionais com elevados nível de exaustão emocional (nível clínico) e a baixa percentagem de sujeitos realizados com a

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

profissão é um resultado que julgamos merecer especial atenção por parte da organização empregadora (PSP) e que responde à nossa primeira questão de investigação. Quanto aos valores de BET, não temos valores de referência para esta profissão, mas aparentemente apresentamos valores de BET em linha com a população utilizada na validação da escala (EBET) para a população portuguesa, apesar de poderemos apresentar um ligeiro défice de sentimentos e emoções associados à alegria.

A nossa segunda questão de investigação prende-se com o papel das variáveis sociodemográficas e a forma como estão relacionadas com os valores de *burnout* e de BET. A literatura tende a referir que as variáveis sociodemográficas não são o melhor preditor de *burnout*, apesar de contribuírem ligeiramente para o seu desenvolvimento (Maslach et al., 2001). Já ao nível do BET a literatura tem sido parca na investigação das variáveis sociodemográficas, pelo que são escassos os estudos publicados sobre esta relação. No entanto sabemos que estas variáveis não são fortes preditores de bem-estar subjectivo, e quando exercem alguma influência estão associadas às características da personalidade (Diener et al., 2001). Por este motivo iremos recorrer, sempre que possível, a resultados já encontrados em anteriores estudos ao nível do bem-estar geral e bem-estar psicológico para fazer a ponte comparativa com o BET, conscientes das implicações e limites metodológicos desta comparação.

O estado civil foi uma das variáveis sociodemográficas que se mostrou relacionada com o BET dos nossos profissionais. Os nossos resultados apontam para o facto dos solteiros apresentarem melhores resultados de BET, em todas as suas dimensões, quando comparados com os casados e os divorciados/separados. As diferenças por nós encontradas revelaram-se estatisticamente significativas para o valor total da escala de BET e para a dimensão funcionamento global adaptado. Curiosamente os nossos resultados são contraditórios com alguns postulados de Diener et al. (1999) sobre o bem-estar subjectivo, ao referirem que os casados tendem a apresentar valores de bem-estar superiores aos solteiros, uma vez que a presença de parceiro pode significar maior oportunidade de apoio social. Também Chaves e Fonsêca (2006) referiram que os professores casados apresentam valores de bem-estar subjectivo superior aos solteiros. Vieira (2009) confirma esta evidência, referindo que a qualidade da relação conjugal assume um papel de relevo na saúde psicológica dos sujeitos.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Todavia importa referir que comparar os resultados do BET com outros resultados de bem-estar subjectivo (construtos com concepções teóricas significativamente diferentes) é meramente indicativo para que possamos compreender o papel do estado civil no bem-estar. Julgamos que, se por um lado o facto de ter parceira poderá servir como fonte de apoio e suporte social, por outro, o aumento das responsabilidades familiares e os conflitos entre as tarefas familiares e as tarefas do trabalho têm repercussões quer na esfera laboral quer na esfera familiar, o que seguramente terá impacto nos valores de BET. A evidência que os polícias casados tendem a apresentar valores mais baixos de BET quando comparados com os seus colegas solteiros, poderá ser explicada através de alguns resultados que têm sido encontrados com frequência pela literatura para o caso particular da profissão de polícia. Trata-se do impacto negativo que as características associadas ao exercício da actividade policial (e.g., trabalho por turnos, disponibilidade total para o serviço) exercem no ambiente familiar. Tal como preconiza Woody (2006), este grupo profissional (polícias) surge como um dos que apresenta as mais elevadas taxas de divórcio. Este impacto negativo que alguns aspectos desta profissão poderão exercer no seio da família dos polícias irá novamente ser abordado quando discutirmos o impacto dos turnos nocturnos no *burnout* e no BET.

Relativamente ao *burnout*, a nossa investigação não encontrou diferenças significativas em função do estado civil dos sujeitos. Contudo uma comparação de médias remete-nos para o facto dos casados e separados/divorciados apresentarem valores mais elevados de exaustão emocional e despersonalização. A literatura também não esclarece inequivocamente esta relação. De acordo com Lynch (2007) os estudos tendem a ser inconclusivos no que respeita a relação entre estas variáveis. Para Maslach et al. (2001), apesar de confirmar esta divergência de resultados, sugerem que solteiros estão mais propensos ao *burnout*. Outros estudos referem os casados (e.g., Tello et al.), ou mesmo os divorciados e separados (e.g., Atance), citados por Ruiz e Rios (2004). Num estudo efectuado para a população em geral finlandesa (N=3424), Ahola et al. (2005) referem que no género masculino, ser solteiro, divorciado ou viúvo é um potencial risco para o *burnout*. Relativamente à nossa população em concreto, o estado civil parece não mostrar influência estatisticamente significativa como já havíamos

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

referido na nossa anterior investigação (Luís, 2008). Porém outras investigações na polícia têm indicado que os casados apresentam valores mais elevados de despersonalização (Montes et al., 2001) e de realização pessoal (Mella, 2007). Fora do contexto do *burnout*, os polícias divorciados/separados apresentam maior vulnerabilidade ao stresse (Parsons, 2004).

A literatura tem mencionado que os múltiplos papéis sociais dos trabalhadores tende a gerar conflitos e reacções stressantes (e.g., Barnett & Baruch, 1985) facto que longo prazo isso pode aumentar o risco para a saúde. Contudo o contrário também tem sido evidenciado, afirmando que estes múltiplos papéis, em determinadas circunstâncias, podem ser benéficos para a saúde (Barnett & Hyde, 2001; Grzywacs & Marks, 2000). Esta divergência assenta essencialmente em diferentes visões da mesma problemática; se considerarmos que a multiplicidade de tarefas e papéis gera tensão no sujeito poderá influenciar negativamente a sua saúde e o seu bem-estar. Por outro lado, se essa multiplicidade de papéis e funções for vista como um potencial de promoção e crescimento dos sujeitos em diferentes domínios da vida, poderá trazer benefícios para a saúde e bem-estar. Contudo os impactos a longo prazo, que a interface entre o trabalho e a vida familiar exerce na saúde e no bem-estar, devem ser examinado tendo em conta vários factores, incluindo as características individuais, condições ambientais, e do calendário de compromissos associados a esses papéis sociais.

Relativamente à variável idade, os resultados por nós encontrados revelaram que esta variável está associada quer aos valores de *burnout* quer aos valores de BET dos nossos profissionais.

No caso concreto do *burnout*, tínhamos expectativas que a idade dos sujeitos influenciasse o *burnout*, uma vez que Maslach et al. (2001) consideram a idade a variável sociodemográfica mais consistente na explicação do *burnout*. As diferenças por nós encontradas revelaram-se estatisticamente significativas apenas para a despersonalização, mas os valores próximos da significância ao nível das outras dimensões ($p=.051$ e $p=.055$) remete-nos para a possibilidade de também aqui poder existir uma influência significativa (ver tabela 12). A análise dos resultados permite verificar que os profissionais mais novos (até aos 33 anos) apresentam valores mais

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

baixos ao nível da exaustão emocional, da despersonalização e valores mais elevados ao nível da realização pessoal, isto é, são o grupo menos afectado pelo *burnout* em todas as dimensões. Após os 42 anos de idade verificamos uma tendência para uma diminuição ao nível da exaustão emocional e despersonalização. O grupo mais afectado é sem dúvida o grupo etário dos 34 aos 38 anos, o que vai ao encontro dos postulados de Maslach et al. (2001) quando num estudo de revisão de literatura concluíram que os trabalhadores entre os 30 e 40 anos eram os que apresentavam valores mais elevados de *burnout*. Também Ahola et al. (2005) confirmam parte dos nossos resultados ao indicarem que o *burnout* tende a aumentar com a idade do trabalhador. Relativamente ao caso concreto da população polícia, os nossos resultados são confirmados por Anion (2006) ao verificar que nos polícias da Letónia (N=3183) o grupo entre os 30 e os 44 anos de idade era o que apresentava maiores índices de *burnout* e que a despersonalização diminuía com a idade. Também Martinussen et al. (2007), numa amostra de polícias da Noruega (N=223), verificaram que o aumento dos valores da exaustão emocional está estatisticamente relacionado com o aumento da idade daqueles profissionais. De igual modo Russo (2008), numa amostra de agentes da PSP do COMETLIS, encontrou diferenças estatisticamente significativas ao nível da exaustão emocional e despersonalização em função da idade, concluindo que o grupo etário 26/30 anos era o que mais pontuava nestas dimensões. Porém, Seabra (2008), também, como uma amostra de Agentes da PSP – COMETLIS, concluiu que os agentes mais velhos apresentavam valores superiores de exaustão emocional e despersonalização.

Um dos aspectos revelados pelos nossos resultados é a diminuição dos valores de exaustão emocional e despersonalização no grupo mais velho, facto que já havia sido por nós verificado em anteriormente (Luís, 2008). Parece-nos, que a partir de determinada idade, esta favorece a exaustão emocional e despersonalização, como referem Montes et al. (2001). Uma possível explicação para este facto prende-se com a experiência profissional e com um eventual desenvolvimento de estratégias de *coping* mais eficazes. Relembramos que os nossos resultados confirmam que os sujeitos com mais anos de serviço na profissão (consequentemente os mais velhos em idade) privilegiam as estratégias de *coping* centradas no controlo e na gestão de sintomas, em detrimento das estratégias de *coping* centradas no escape, quando comparados com os

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

seus colegas mais novos, apesar destas diferenças se terem mostrado significativas apenas para estratégias centradas na gestão de sintomas. A literatura (e.g., Pacheco & Jesus, 2007) tem sido consensual ao indicar que o *coping* centrado no controlo e na gestão de sintomas são as estratégias mais adaptativas e com maior influência na saúde dos sujeitos, e em particular no *burnout*, quando comparados com o *coping* centrado no escape (evitamento) que são consideradas mais desadequadas.

No que respeita a uma possível influência da idade nos valores de BET, os nossos resultados indicam que os profissionais mais novos apresentam valores superiores de BET na maioria das dimensões, com excepção do bem-estar alegria. As diferenças só se mostraram estatisticamente significativas precisamente para a dimensão bem-estar alegria. Nesta dimensão, os mais velhos (idade superior a 42 anos) foram os que apresentaram valores superiores, seguidos dos mais novos. Curiosamente os grupos etários intermédios encontram-se com médias muito semelhantes, mas significativamente mais baixas em comparação com os mais novos e com os mais velhos. Estes resultados tendem a ser explicados, em parte, pela literatura que refere que a satisfação com a vida tende a aumentar com a idade dos sujeitos (Diener, 2001) e que a componente emocional do bem-estar subjectivo parece aumentar com a idade (Ehrlich & Isaacowitz, 2002, citados por Chaves & Fonsêca, 2006). Porém, este défice de BET por parte dos grupos etários intermédios, poderá se explicado pelos próprios valores de *burnout* que são superiores neste grupo e que influenciam os valores de BET.

A influência da idade do trabalhador no bem-estar subjectivo está mais documentada que no caso particular do bem-estar no trabalho. Santavirta, Kovero e Soloviera (2005, citados por Gouveia et al., 2007), num estudo sobre o bem-estar subjectivo e exaustão emocional de enfermeiras e professoras, sugeriram que as profissionais com idades mais avançadas, percebiam o trabalho como uma actividade que não exigia muito esforço, enquanto as trabalhadoras mais jovens percebiam-no como uma actividade que exigia muito empenho, a ponto de causar-lhes exaustão emocional e, deste modo, comprometer o seu bem-estar subjectivo. Neste estudo em particular constatou-se que a percepção que as profissionais de diferentes idades tinham do seu trabalho contribuiu de forma decisória na auto-avaliação do seu bem-estar. Outros estudos têm, também, constatado que os sujeitos com mais idade apresentam

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

melhores valores de bem-estar que os mais jovens (Otta & Fiquer, 2004; Ryff, 1989, citados por Gouveia et al., 2007), o que sugere que com o avanço da idade, as emoções parecem ser mais bem reguladas, ou seja, os indivíduos já conseguem maximizar os afectos positivos e minimizar os negativos, facto que promove a adaptação aos eventos da vida e proporcionaria sentimentos de bem-estar.

Relativamente às habilitações literárias os nossos resultados apontam no sentido desta variável não exercer uma influência significativa nos valores quer de *burnout* e quer de BET. No caso concreto do *burnout*, os nossos resultados vão ao encontro da maioria da literatura para outros grupos profissionais (e.g., Moura, 2007). Ao nível da população polícia esta tendência mantém-se, pois os nossos resultados são confirmados por Anion (2006) que não encontrou diferenças significativas entre as habilitações e *burnout* nos polícias da Letónia, ou mesmo a nossa anterior investigação (Luís, 2008). No entanto, alguns autores (e.g., Maslach & colaboradores, 2001) referem que os estudos tendem a sugerir que as pessoas com graus de educação superior apresentam valores de *burnout* superiores, particularmente ao nível da despersonalização (Schaufeli & Enzmann, citados por Lynch, 2007), ou mesmo da realização pessoal (Pires, Mateus e Câmara, 2004). No entanto estes autores chamam a atenção para a interpretação destes resultados, uma vez que esta variável pode ser confundida com ocupação ou *status*, uma vez que os sujeitos com níveis superiores de educação tendem a ocupar lugares de mais responsabilização o que se pode traduzir em funções mais stressantes. Por outro lado, o facto de um sujeito ter mais habilitações pode remeter para expectativas mais altas em relação ao emprego, o que lhe pode causar mais distresse se porventura essas expectativas não forem realizadas.

Seguidamente, iremos responder à nossa terceira questão de investigação, onde questionávamos se as variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho (turnos de trabalho, actividade exercida, tempo na actual função, tempo de serviço na profissão, hierarquia e local de trabalho) estariam associadas aos valores de *burnout* e BET.

Começando pela variável hierarquia, os nossos resultados apontam para o facto das diferenças encontradas não se mostrarem estatisticamente significativas para o

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

burnout. Estes resultados estão em conformidade com outras investigações ao nível das populações de polícia (e.g., Mella, 2007). A literatura não é consensual relativamente à influência desta variável no *burnout*. Em nossa anterior investigação, (Luís, 2008), os profissionais pertencentes à classe de Chefes apresentaram maiores valores de exaustão emocional e de despersonalização quando comparados com as outras classes. De facto esta classe (equivalente à classe de Sargentos) tem sido referenciada como mais propensa ao *burnout* (Loo, 2004, citado por Sced & Baur, 2007) e mais vulnerável ao stresse (Parsons, 2004). Porém, e em sentido contrário, Lynch (2007) refere que são as classes mais baixas as que estão mais vulneráveis ao *burnout*. No entanto, temos de ter em conta um factor associado à própria estrutura hierárquica da polícia, uma vez que profissionais com cargos de chefia são manifestamente em menor número o que, numa abordagem como a nossa ao nível de Divisão Policial, torna os grupos em comparação muito poucos homogéneos, o que inviabiliza a robustez dos resultados.

No que respeita ao tempo de serviço, tínhamos a expectativa que um maior ou menor tempo de exposição ao stresse laboral levaria à partida a supor que esta variável estivesse associada aos índices de *burnout* e BET dos nossos profissionais. Os nossos resultados indicam que os sujeitos que se encontram entre os 11 e 20 anos de serviço são os que apresentam os valores mais elevados ao nível da exaustão emocional, da despersonalização e valores mais baixos de realização pessoal, quando comparados com os restantes. Verificamos que as diferenças se mostraram estatisticamente significativas para a despersonalização. Os profissionais com mais tempo de serviço estão mais propensos ao *burnout* (Ahola & colaboradores, 2005). Estes resultados são confirmados por outros estudos com polícias (e.g., Anion, 2006; Zhao, Thurman & He, 1999) que encontraram diferenças estatisticamente significativas entre o tempo de serviço e a despersonalização. De igual, o trabalho de Russo (2008) efectuado com agentes da PSP do COMETLIS (Lisboa) revelou que o tempo de serviço estava relacionado com os valores de exaustão emocional e despersonalização dos agentes. Contudo importa referir que as características desta amostra são substancialmente diferentes da nossa amostra, uma vez que a maioria dos sujeitos estão no início de carreira e deslocados do seu ambiente familiar (41%), o que não acontece com os nossos profissionais. Também, Seabra (2008) verificou que os Agentes do COMETLIS com mais idade apresentavam

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

valores inferiores ao nível da realização pessoal. Os resultados encontrados por Parsons (2004) poderão explicar em parte esta diferença, ao sugerir que os polícias com mais de 15 anos de serviço são mais vulneráveis ao stress (não é tanto a severidade mas a frequência do stress que influencia a despersonalização). Porém outros autores não encontraram diferenças estatisticamente significativas entre tempo de serviço e as dimensões do *burnout* (Mella, 2007, Moura, 2007), ou então referem que o tempo na instituição é preditivo apenas da exaustão emocional (Montes et al. (2001).

Relativamente ao tempo de serviço na instituição, os resultados demonstram que se verifica diferenças estatisticamente significativas entre esta variável e o BET, nomeadamente ao nível da dimensão bem-estar serenidade. Os resultados expostos na tabela 17, apontam para a evidência do BET diminuir com o tempo de permanência na instituição, salvo na dimensão bem-estar alegria onde o grupo de sujeitos com mais de 20 anos de serviço foi aquele que apresentou os valores mais elevados. Estas evidências foram também encontradas por Kareaga et al. (2008), num estudo efectuado com profissionais de saúde do País Basco (N=1275), onde se verificou que os profissionais que possuíam mais anos de serviço eram os que apresentavam valores mais elevados de *burnout* e valores mais baixos de bem-estar psicológico, deduzindo os autores que o bem-estar psicológico poderia diminuir com o tempo de serviço.

O tempo nas actuais funções é uma variável que pretende recolher informação sobre a forma como a rotatividade nas funções está associada ao *burnout* e ao BET. Relativamente ao *burnout*, os nossos resultados indicam que o grupo que se encontra entre os 10 e 20 anos a exercer a mesma função apresenta valores superiores de exaustão emocional e despersonalização, quando comparados com os restantes. Por outro lado, verificamos um decréscimo dos valores de exaustão emocional e despersonalização após os 20 anos a exercer a mesma função quando comparado com o grupo antecessor (10-20 anos). Estas diferenças mostraram-se estatisticamente significativas apenas para a despersonalização (ver tabela 16). Em nossa anterior investigação (Luís, 2008) apuramos resultados semelhantes, o que poderá indiciar que a falta de rotatividade de funções está associada a um aumento do *burnout*, nomeadamente ao nível da despersonalização.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Uma possível explicação para estes resultados remete-nos para o facto da permanência durante muito tempo nas mesmas funções leva os sujeitos a adoptarem inicialmente mais estratégias de *coping* centradas no evitamento (associadas à despersonalização) para lidarem com a exaustão emocional. Com o final da carreira os profissionais tendem a resignar-se com a sua condição, possuem menos expectativas em relação ao trabalho e adoptam estratégias mais adaptativas para lidar com a exaustão emocional. O único estudo que conhecemos que aborda a rotatividade de funções na polícia (Mella, 2007), nomeadamente ao nível dos serviços e unidades, não encontrou diferenças estatisticamente significativas, contudo, o autor adverte para a elevada rotatividade daqueles profissionais, o que não acontece com a maioria dos profissionais da nossa amostra. Importa referir, por exemplo, a elevada percentagem (46,7%) dos nossos profissionais que se encontram há mais de 11 anos a executar as mesmas funções (ver tabela 3).

A actividade exercida, que acabamos por diferenciar entre serviço operacional e serviço não operacional, pareceu-nos uma variável que, de alguma forma, estaria relacionada com os índices de *burnout* e BET, muito por força das diferentes características das tarefas quer a nível de horários quer a nível de diferentes públicos com que intervém. Os nossos resultados apontam para a confirmação das nossas suspeitas. Podemos verificar que aqueles que trabalham na área operacional apresentam valores superiores de exaustão emocional, de despersonalização e valores inferiores de realização pessoal quando comparados com os que trabalham no serviço não operacional (administrativo). Estas diferenças são estatisticamente significativas para as duas primeiras dimensões (ver tabela 21). Os nossos resultados são confirmados por Silveira et al. (2005) num estudo de polícias brasileiros onde se verificou que os polícias operacionais apresentavam mais vulnerabilidade ao *burnout*. No mesmo sentido, Montes et al. (2001) num estudo efectuado com técnicos de saúde, verificaram que as diferentes actividades/tarefas exercidas por aqueles profissionais influenciavam os valores ao *burnout*.

Julgamos que a explicação para estes resultados poderá residir no facto dos polícias operacionais lidarem com frequência com os problemas do público, muitas vezes em situações de conflito o que tende a gerar mais stresse. De acordo com Anion

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

(2006) a interacção directa e frequente com o público tem um papel importante no desenvolvimento de *burnout* nos polícias. No mesmo sentido, Gelderen et al. (2007) referem que as próprias características do público, nomeadamente clientes mais agressivos na verbalização são consideradas preditoras de *burnout*. Porém outro aspecto a ter em conta, e que poderá estar associado a este aumento de *burnout* no grupo operacional, tem a ver com o facto dos polícias operacionais trabalharem por turnos, na sua maioria em turnos nocturnos, variável que, como veremos mais à frente, exerce uma influência significativa no *burnout* e bem-estar no trabalho destes profissionais.

Ainda no que se refere à variável actividade exercida, os nossos resultados apontam para diferenças estatisticamente significativas entre os grupos operacional e não operacional no que respeita aos valores de BET. Verificamos que o grupo operacional apresenta valores inferiores ao nível do total de BET, e nas dimensões bem-estar alegria e funcionamento global adaptado. A literatura não nos diz muito sobre esta variável e a sua influência no bem-estar dos sujeitos. Contudo, Warr, Butcher e Robertson (2004) mencionam que determinadas actividades, nomeadamente associadas a actividades com carácter social de ajuda aos outros, estão associadas a uma melhor satisfação com a vida. Estes autores referem que as actividades quando acompanhadas da realização das metas pessoais são um importante factor para a saúde mental e sentimentos de competência. Por outro lado, este efeito é também verificado inversamente, ou seja os sujeitos com melhor bem-estar tendem a envolver-se mais nas actividades. Apesar da maioria destas actividades referidas por Warr et al. não estarem associadas ao contexto laboral, são indicadores de uma possível contradição com os nossos resultados. De facto, este cariz social e de ajuda é maioritariamente efectuado pelos polícias do grupo operacional, pelo que deveriam ser estes a apresentar melhores valores de BET, o que não acontece. A explicação poderá residir no facto do grupo operacional trabalhar em turnos nocturnos, que como podemos verificar influencia negativamente o bem-estar no trabalho. Por outro lado, os polícias operacionais tendem a enfrentar um tipo de público mais diversificado e que engloba o público “mais difícil” e conflituoso, sendo também eles os que apresentam valores de *burnout* superiores o que também tende a influenciar negativamente o bem-estar destes profissionais. Hipoteticamente, se porventura os polícias operacionais se ocupassem “apenas” de

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

actividades de carácter social e de ajuda aos outros, provavelmente apresentariam melhores resultados de bem-estar, mas, o dia-a-dia destes profissionais, é também marcado pela constante interacção com um tipo de público difícil, que não pediu a colaboração e os serviços da polícia.

A variável local de trabalho permitiu determinar a existência de diferenças estatisticamente significativas entre os profissionais de exercem a sua profissão na cidade de Portimão e aqueles que a exercem na cidade de Lagos no que respeita ao *burnout* e ao BET. Os nossos resultados apontam para o facto dos profissionais de exercem funções em Lagos apresentarem valores de *burnout* superiores em todas as dimensões, isto é, mais exaustão emocional e despersonalização e menos realização pessoal que os seus colegas de Portimão. Alguma literatura confirma a probabilidade do local de trabalho influenciar o *burnout*. Por exemplo, um estudo com professores (N=610) de colégios valencianos (Espanha) efectuado por Gonzáles-Morales, Peiró, Rodríguez e Blieze (2005), demonstrou que os professores de determinados colégios apresentavam maior índices de *burnout* que os outros de colégios diferentes, afirmando que o fenómeno não é unicamente individual e permite caracterizar determinadas organizações ou unidades de trabalho.

O facto do volume de trabalho, ao nível das ocorrências policiais (criminais e não criminais), ser maior na PSP de Portimão, criou a expectativa que nessa esquadra os valores de *burnout* fossem superiores. Ora os nossos resultados evidenciaram precisamente o contrário. Uma possível explicação poderá residir no facto que o volume de trabalho real não ser um factor com uma influência muito significativa nos valores de *burnout*. Esta evidência foi encontrada por Varoli e Souza (2004) num estudo efectuado com profissionais de saúde mental, onde não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre a maior solicitação de trabalho (número de pacientes atendidos diariamente) e os valores de *burnout*. Na mesma linha, o estudo de Russo (2008) nas esquadras do COMETLIS, também não encontrou diferenças ao nível de *burnout* e stresse entre esquadras com índice de ocorrências superiores e as com índices inferiores. Maslach (2007) contribui para esta explicação ao postular que o principal preditor do *burnout* está associado ao balanço entre a percepção das exigências do trabalho (quantidade de trabalho exigido ao trabalhador) e os seus recursos para

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

cumprir essas tarefas exigidas. Daqui resulta, que a percepção do profissional joga um papel fundamental no *burnout*. Ou seja, não é tanto a quantidade efectiva de trabalho ser, ou não, elevada, mas sim a percepção individual daquilo que o profissional avalia como sobrecarga de trabalho.

Parece-nos que não é pelo facto dos departamentos de polícia serem menores, pertencerem a cidades mais pequenas e com rácios de criminalidade mais baixos, ou mesmo que tenham menos recursos humanos e permitam que “todos se conheçam” que estão mais protegidos ao nível da saúde dos seus profissionais. Concordamos com Olivier e Meier (2004) quando, num estudo efectuado nos departamentos de policia de várias cidades dos EUA, concluíram que os polícias das cidades mais pequenas apresentam, também, valores elevados de stresse, muito por força de se sentirem vulneráveis e isolados no desempenho do seu trabalho, sentirem que têm um défice de apoio técnico e de recursos que interfere no cumprimento da sua missão, e que a pouca actividade laboral a que estão sujeitos tende a gerar sentimentos de ineficácia, baixa auto-estima e insatisfação no trabalho. Os autores referem, ainda, que os polícias das cidades mais pequenas (departamentos policiais também mais pequenos e com menos recursos humanos e materiais) tendem a apresentar menos formação profissional ao longo da carreira e menos oportunidades de promoção. Todos estes factores poderão jogar um papel importante na etiologia e manutenção da síndrome de *burnout* dos polícias.

Uma outra explicação, mais a nível psicológico, e que poderá estar subjacente a esta diferença entre os valores de *burnout* e os locais de trabalho, prende-se duas evidências essenciais na compreensão desta síndrome. Por um lado, com o carácter contagioso deste fenómeno (Maslach et al., 2001) que tende a afectar os profissionais que trabalham conjuntamente com os colegas afectados. Por outro, e em consequência do que acabamos de referir, a necessidade de implementar uma abordagem mais colectiva, como sugere Peiró (2010). Este autor chama à atenção para a necessidade das investigações ao nível do stresse laboral e do *burnout* não se cingirem apenas à perspectiva individual do fenómeno, mas ter em conta precisamente o contágio deste tipo de patologias laborais e das estratégias de *coping* colectivas adoptadas pelos membros da própria organização. Como refere o autor “Con frecuencia, el estrés es

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

experimentado conjuntamente por miembros de una misma unidad y ello lleva a respuestas afectivas compartidas y a actuaciones colectivas para afrontarlo” (p. 15).

Também verificamos diferenças estatisticamente significativas entre o local de trabalho e os valores de BET, nomeadamente na dimensão bem-estar alegria. Os resultados indiciam que os profissionais de exercem a sua actividade na cidade de Portimão apresentam valores superiores de bem-estar alegria, remetendo para uma possível evidência que estes profissionais se sentem mais optimistas, entusiasmados e com mais sentimentos de alegria do que os seus colegas de Lagos. Uma das possíveis explicações poderá estar associada ao próprio ambiente de trabalho que poderá ser mais facilitador do bem-estar em Portimão do que em Lagos, tal como preconizam Paiva e Borges (2009) ao referirem que o ambiente do trabalho influencia de forma significativa o bem-estar dos seus trabalhadores. Outra das explicações poderá ser encontrada dentro dos nossos resultados, isto é, o facto dos profissionais de Lagos apresentarem valores superiores de *burnout* está associado aos seus valores mais baixos de BET, nomeadamente na dimensão alegria.

Um dos principais resultados que encontramos está relacionado com o trabalho em turnos nocturnos que tem sido objecto de vários estudos em virtude das evidências sobre o seu impacto na saúde/doença e bem-estar dos sujeitos. Os nossos resultados indicam que a média de turnos nocturnos efectuada mensalmente está associada a valores mais elevados ao nível da exaustão emocional e despersonalização, sendo as diferenças estatisticamente significativas para estas dimensões. Relativamente à dimensão realização pessoal assiste-se ao inverso, com a diminuição dos valores desta dimensão consoante o número de turnos nocturnos, contudo neste caso a diferença não se mostrou estatisticamente significativa, apesar do valor de $p=.055$ estar perto da significância (ver tabela 14). Como referimos no capítulo V, o trabalho por turnos tem sido encarado como um problema sócio-laboral, médico e psicológico (Silva, 2000), com efeitos desorganizadores na vida social e familiar dos seus trabalhadores (Folkard, Minors & Waterhouse, citados por Silva, 2000). Juan Carlos, Carlos e Hugo (2009), num estudo realizado com trabalhadores do sector químico e madeireiro (N=237) revelou que os trabalhadores que efectuavam turnos nocturnos apresentavam pior qualidade do sono e que essa pior qualidade no sono estava associada de forma clara a

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

diversos factores psicopatológicos, nomeadamente a nível do estado de humor e ansiedade. De igual modo, Perrucci et al. (2007) numa revisão de literatura sobre o trabalho por turnos, refere que esta modalidade de trabalho, nomeadamente os turnos nocturnos, tem efeitos negativos na saúde mental dos sujeitos, incluindo o *burnout* como uma possível consequência dessa modalidade de trabalho.

No que respeita ao nosso grupo profissional, a literatura internacional tende a considerar o trabalho por turnos um factor de risco para a saúde dos profissionais de polícia, nomeadamente ao nível da vulnerabilidade ao stresse (Kop et al., 1999) e associado a alterações do sono ou desregulação alimentar (Scanff & Taugis, 2002). Também em nossa anterior investigação (Luís, 2008), os polícias que trabalhavam por turnos, com inclusão do turno nocturno, apresentavam valores de exaustão emocional superiores aos seus colegas que trabalham noutras modalidades de horário de trabalho, diferenças estas que se revelaram estatisticamente significativas. Porém, Seabra (2008), num estudo efectuado em polícias da PSP (COMETLIS) verificou que o facto de trabalhar por turnos (medido como variável dicotómica “sim” e “não”, mas que não destringiu em trabalhar em turnos nocturnos ou nouro tipo de turnos) não apresentava qualquer influência nos valores de *burnout*. Também, Pereira (2009), num estudo efectuado na PSP (Comando de Braga), verificou que o trabalho por turnos não influenciava a percepção do índice de capacidade para o trabalho destes profissionais, e que os profissionais que efectuam turnos nocturnos apresentam melhores *escores* de percepção da sua saúde geral, quando comparados com os colegas que não trabalham por turnos.

Os nossos resultados demonstram ainda que a média mensal de turnos nocturnos influencia o BET. Apuramos que os valores de BET tendem a diminuir consoante aumenta a média de turnos nocturnos efectuados pelos profissionais de polícia. Os profissionais que efectuam mais de 8 turnos nocturnos por mês são os que apresentam médias inferiores em todas as dimensões do BET analisadas. Por outro lado, os profissionais que não efectuam turnos nocturnos ou efectuam até 4 turnos nocturnos, são os que apresentam melhores resultados de BET. Estas diferenças encontradas revelaram-se estatisticamente significativas para o valor global de BET e para as suas dimensões de bem-estar alegria e funcionamento global adaptado. Já ao nível da

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

dimensão bem-estar serenidade as diferenças encontradas não se revelaram estatisticamente significativas. Não encontramos estudos que tivessem analisado a média de turnos nocturnos e o bem-estar no trabalho dos polícias, para que pudéssemos comparar os nossos resultados. No entanto Perrucci et al. (2007), num artigo de revisão de literatura sobre o trabalho por turnos, sugerem que os turnos rotativos (nomeadamente os turnos nocturnos) exercem uma influência significativa na saúde mental e no bem-estar geral dos trabalhadores, com estes trabalhadores a apresentarem valores mais baixos de bem-estar e mais problemas de saúde física e mental. No entanto estes autores chamam a atenção que estas evidências não estão devidamente clarificadas uma vez que a maioria das investigações não distingue entre os possíveis efeitos do trabalho por turnos e os efeitos do tipo de trabalho (actividade, tarefas e funções exercidas). Perrucci et al. (2007) mencionam, ainda, que a literatura aponta para o facto de que trabalhar em horário não standard poder acarretar problemas familiares, maritais e um aumento do rácio de divórcios.

Parreira (2003), citado por Cia e Barham (2008), num estudo com profissionais de vigilância, demonstrou que os funcionários que trabalham em turnos indesejados (por exemplo, nocturno), quando comparados com os funcionários que trabalham em turno desejado (por exemplo, diurno), apresentavam significativamente mais dificuldades para conciliar suas obrigações profissionais e familiares e estavam mais vulneráveis ao stresse laboral. De igual modo, Cia e Barham (2008) referem que os trabalhadores dos turnos nocturnos mencionam-se mais desfavoráveis às condições de trabalho e acusam mais dificuldades no contexto familiar que os outros trabalhadores.

Os resultados do estudo de Tepas et al. (2004), efectuado em diferentes países, dão sustento à proposição geral de que há diferenças consideráveis da percepção de bem-estar entre os trabalhadores de diferentes países. Além disso, estes autores referem que a percepção de cansaço físico e cansaço mental ao final da jornada de trabalho é maior entre os profissionais do período nocturno. Também Farrel et al. (2008) referem que as características do trabalho por turnos apresentam-se como bom preditor do bem-estar dos trabalhadores. Estes autores citam Geiger-Brown et al. (2004), que estudaram o impacto do trabalho por turnos no bem-estar psicológico e concluíram que estes

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

profissionais vêm aumentada a possibilidade sofrer de stresse psicológico, depressão e ansiedade.

No que se refere ao peso dos turnos nocturnos nos valores de *burnout* e de bem-estar no trabalho, a regressão hierárquica múltipla para o *burnout* revelou que esta variável se apresenta como um preditor da exaustão emocional e da despersonalização. Por outro lado, a média de turnos nocturnos apresentou-se também como o melhor preditor do bem-estar no trabalho, quer para os seus valores totais quer para as dimensões bem-estar serenidade e bem-estar alegria. Estes nossos resultados são suportados por alguma literatura que vem demonstrado a influência desta condição de trabalho na saúde e bem-estar dos trabalhadores como já foi por nós referido. Mesmo ao nível da percepção dos próprios profissionais, o trabalho por turnos, nomeadamente o trabalho nocturno, tem sido por eles referido como estando associados seus estados de cansaço com o trabalho (Pacheco e Jesus, 2008). A investigação de Jamal e Baba (1997) com enfermeiras, não encontrou uma influência do trabalho por turnos nos valores de *burnout*, mas referiu que esta modalidade de horário de trabalho estava relacionada com o bem-estar daquelas profissionais, nomeadamente ao nível da sua motivação, satisfação no trabalho e queixas psicossomáticas.

Em suma, respondendo à nossa terceira questão de investigação, os nossos resultados mostram que são várias as variáveis relacionadas com as condições e organização do trabalho que podem influenciar significativamente os valores de *burnout* e bem-estar no trabalho dos polícias da nossa amostra

Para dar resposta às nossas quarta e quinta questão de investigação, optamos por recorrer à de regressão múltipla pelo método *enter* que nos permite identificar os melhores preditores para o *burnout* e para o bem-estar no trabalho. Os nossos resultados apontam na generalidade para o facto das variáveis sociodemográficas apresentarem-se como fracos preditores do *burnout* e do bem-estar no trabalho. Esta evidência vai ao encontro da maioria dos estudos que referem que as variáveis sociodemográficas explicam uma pequena variância do *burnout* (Maslach et al., 2001; Martinussen et al. (2007), o mesmo se passa em relação ao bem-estar (Diener, Such & Oishi, 1997; Vieira, 2009).

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Relativamente ao *burnout*, os resultados por nós encontrados revelam que as variáveis por nós analisadas não apresentam a mesma influência para nas três dimensões desta síndrome. Os principais preditores da exaustão emocional e da despersonalização são diferentes dos principais preditores da realização pessoal. A análise da regressão múltipla revela que os principais preditores da exaustão emocional e da despersonalização são os estilos de vida e, em segundo lugar, como já foi referido, a média de turnos nocturnos efectuada mensalmente. Em terceiro lugar, e só para a exaustão emocional, surgem as estratégias de *coping* centradas no escape. Já no que respeita à realização pessoal, verificamos que as variáveis com mais peso na exaustão emocional e na despersonalização têm aqui um papel menos importante. Para esta dimensão em concreto, o *coping* centrado no controlo mostrou-se o principal preditor, seguido das variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho (local de trabalho e tempo nas funções) e da variável sociodemográfica (estado civil) e, por último, os estilos de vida.

Relativamente ao bem-estar no trabalho, os nossos resultados indicam que a média de turnos nocturnos continua a ser o principal preditor de bem-estar no trabalho, bem como os estilos de vida e as estratégias de *coping*. A análise da regressão múltipla revela que os principais preditores do valor global de bem-estar no trabalho são, em primeiro lugar, a média de turnos nocturnos efectuada mensalmente, seguido das estratégias de *coping* centradas no escape e, por último, os estilos de vida. Estas variáveis não influenciam da mesma forma as diferentes dimensões do bem-estar no trabalho. Assim, verificamos que para a dimensão bem-estar alegria, o principal preditor é a média de turnos nocturnos efectuada mensalmente, seguido dos estilos de vida e das estratégias de *coping* centradas no escape e na gestão de sintomas. Para a dimensão serenidade, o principal preditor continua a ser a média de turnos nocturnos, seguido das estratégias de *coping* centradas no escape. Para a dimensão funcionamento global adaptado, a média de turnos nocturnos deixa de ser preditor, dando lugar às estratégias de *coping* centradas no escape e centradas no controlo.

A análise das regressões múltiplas na sua globalidade, permite-nos concluir que os estilos de vida são um preditor de *burnout* e de BET, contudo a sua influência é muito mais marcante ao nível do *burnout* do que ao nível do BET. Estas evidências são

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

suportadas pelos postulados de Ogden (2004) que considera os estilos de vida, nomeadamente os não adequados, uma variável fortemente relacionada com o stress crónico laboral, o que acarreta efeitos prejudiciais para a saúde dos sujeitos, nomeadamente ao nível de mudanças comportamentais a longo prazo. Relativamente a esta variável e à sua influência no *burnout*, os nossos resultados vão ao encontro do estudo efectuado por Pacheco (2005), com profissionais de saúde, onde os estilos de vida se mostraram bom preditor da exaustão emocional e da despersonalização dos profissionais de saúde em geral. Também, Soares et al. (2007), num estudo efectuado na Suécia, junto da população feminina (n=3591), evidenciaram que os estilos de vida destas mulheres influenciavam de forma significativa os valores de *burnout*.

Relativamente ao caso concreto da nossa população, a nossa anterior investigação (Luís, 2008) demonstrou que os estilos de vida dos profissionais da PSP apresentam-se como um forte preditor para todas as dimensões do *burnout*. Porém a investigação de Moura (2007) não encontrou qualquer influência dos estilos de vida nos valores de *burnout* dos profissionais de bombeiros.

Já no que se refere à influência dos estilos de vida no BET, podemos concluir que exercem uma pequena influência ao nível dos valores totais de BET. Não conhecemos estudos que tenham investigado o impacto dos estilos de vida no BET, contudo, Saaranen, Tossavainen, Turunen e Vertio (2006), referem que o bem-estar no trabalho é também afectado por vários aspectos da vida privada, destacando entre estes aspectos os diferentes papéis sociais dos sujeitos e os múltiplos desafios da vida fora do contexto de trabalho. Em geral, os estilos de vida têm demonstrado terem uma influência significativa sobre o bem-estar e a felicidade dos sujeitos (Gonzalez & Pais-Ribeiro, 2004), nomeadamente os estilos de vida mais saudáveis que contribuem não só para a ausência de doenças, mas também para um sentimento geral de bem-estar (Carvalho & Cruz, no prelo). Pacheco, Murcho e Jesus (2005) referem que os estilos de vida mais saudáveis contribuem para uma melhor qualidade de vida e, portanto, para um melhor bem-estar e saúde.

Numa primeira fase, a nossa análise estatística apontou para a existência de diferenças significativas entre os grupos, quando analisamos as variáveis tempo de

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

serviço, actividade exercida e local de trabalho em função das estratégias de *coping* utilizadas. Verificamos que os profissionais com mais de 20 anos de serviço apresentam mais estratégias centradas na gestão de sintomas e uma ligeira redução das estratégias de escape (ver tabela 18). Estes resultados contrariam o estudo de Pacheco (2005), que não encontrou diferenças estatisticamente significativas entre o tempo de serviço e as estratégias de *coping*. Contudo, parece-nos que o tempo de serviço poderá estar relacionado com a maior experiência profissional adquirida ao longo da carreira, com os profissionais a adoptarem estratégias de *coping* mais adaptativas para lidar com as pressões e stresse inerente à sua profissão. Tudo indica que na nossa profissão, se verifique uma diminuição das estratégias de *coping* centradas no escape (evitamento) as quais vão sendo substituídas por outras estratégias mais adaptativas, nomeadamente a gestão de sintomas. Esta é, também, a opinião de Vaz serra (1999) quando refere que a experiência profissional influencia as estratégias de *coping*, alegando que os sujeitos com menos experiência profissional tendem a utilizar mais estratégias de *coping* centradas no evitamento (escape), o que aumenta a sua vulnerabilidade ao stresse.

Também a actividade exercida e o local de trabalho parecem influenciar as estratégias de *coping* utilizadas pelos profissionais, em particular as estratégias centradas no controlo. Os nossos resultados apontam para o facto dos polícias que exercem actividades não operacionais recorrerem mais a estratégias de *coping* centradas no controlo quando comparados com os seus colegas do serviço operacional. De igual modo, os profissionais que exercem a sua actividade em Portimão utilizam mais estratégias de *coping* centradas no controlo que os seus colegas que trabalham em Lagos (ver tabela 26). Não encontramos estudos que nos permitam sustentar estes resultados. No entanto, os postulados de Peiró (2010) poderão contribuir para uma possível explicação para estes resultados ao nos remeter para o papel do *coping* colectivo, como sendo uma forma de enfrentamento dos profissionais ao stresse laboral

Relativamente à possibilidade das estratégias de *coping* utilizadas pelos nossos profissionais, para lidarem com o stresse profissional, influenciarem os valores de *burnout*, verificamos que poderá ser comprovada pelos nossos resultados. Esta evidência fora já comprovada por uma diversidade de estudos (e.g., Luís, 2008; Moura, 2007; Pacheco, 2005; Pienaar & Willemse, 2008; Schaufeli & Greenglass, 2001).

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Começando pelas estratégias centradas no controlo, verificamos que os nossos resultados apontam para estas estratégias se apresentarem como o principal preditor da realização pessoal, sugerindo que os profissionais que tendem a utilizar estratégias de confronto do problema para lidar com stress profissional, são os que se sentem mais realizados profissionalmente. Estes resultados têm sido comprovados por diversos estudos efectuados noutras populações (e.g., Ferreira, Peiró, Moralez & Martín, 2006; Moura, 2007; Pacheco 2005; Schaufeli & Greenglass, 2001). No que respeita à nossa população, Rothmann e Storm (2003), citados por Lynch (2007), verificaram que os estilos de *coping* activos (centrados no problema) utilizados pelos polícias da África do Sul estão associados a maior comprometimento e satisfação no trabalho. Também, Mella (2007) verificou que as estratégias de enfrentamento são as mais utilizadas pelos polícias influenciando a sua realização pessoal, considerando que estão associadas a aspectos formativos e de própria cultura policial que enfatiza as abordagens racionais e planificadas dos problemas. Em nossa anterior investigação (Luís, 2008), as estratégias de controlo mostraram-se um bom preditor da realização pessoal. Estes resultados mostram que os profissionais que privilegiam as estratégias de *coping* centradas no controlo, e deste modo dependem dos seus próprios esforços para mudar a situação, experimentam mais sentimentos positivos acerca do seu trabalho fruto da energia e optimismo que os caracteriza (Schaufeli & Greenglass, 2001). Apesar dos nossos resultados não o confirmarem, as estratégias de *coping* centradas no controlo podem também ser um preditor negativo da exaustão emocional (Leiter, 1991; Moura, 2001) e da despersonalização (Luís, 2008; Moura, 2007; Greenglass & burke, citados por Schaufeli & Greenglass, 2001). Um dos poucos estudos longitudinais que avaliou o impacto das estratégias de *coping* no *burnout*, efectuado por Carmona, Buunk, Peiró, Rodríguez e Bravo (2006), revelou que apesar das estratégias de *coping* directo (controlo), de forma negativa, e as estratégias de *coping* paliativas de forma positiva, estarem relacionadas com o *burnout*, apenas o uso de estratégias de *coping* directo exerce efeito significativo na mudança (redução) do *burnout* ao longo do tempo.

Os nossos resultados evidenciam, ainda, que as estratégias de *coping* centradas no escape influenciam a exaustão emocional. Os resultados não confirmam, estatisticamente, a influência desta estratégia de *coping* na despersonalização, contudo,

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

o facto do valor de $p=.055$ estar muito próximo da significância, acrescido da indicação dada pela literatura, permite colocar a hipótese que esta influência poderá verificar-se. Estes resultados são confirmados por grande parte da literatura (e.g., Costa, 2004; Moura, 2007; Pacheco, 2005; Schaufeli & Greenglass, 2001; Seabra & Leal, 2002) que tem sido consensual em considerar que resultados mais elevados de exaustão emocional e despersonalização estão associados à maior utilização de estratégias de escape ou evitamento. A utilização de estratégias de *coping* centradas no escape potencia valores superiores de exaustão emocional e de despersonalização, o que vai ao encontro do modelo explicativo do *burnout*, se considerarmos a despersonalização uma estratégia de evitamento para lidar com a exaustão emocional. Os sujeitos que tendem a utilizar estratégias de *coping* centradas no escape (paliativas) são caracterizados por alguma passividade e pessimismo sobre a possibilidade de que eles podem fazer a mudança, implicando deste modo uma associação significativa entre o *coping* centrado no escape e a psicopatologia (Schaufeli & Greenglass, 2001).

Os nossos resultados apontam, também, para o facto do *coping* utilizado pelos profissionais de polícia exercer uma influência significativa no BET. Estes resultados poderão encontrar suporte em alguns estudos (e.g., Zanini & Kirchner, 2005; Parker & Martin, 2009), que confirmam essa evidência. Também Cenkseven e Sari (2009) referem que as habilidades dos professores em utilizarem estratégias de *coping* adaptativas para ultrapassar os acontecimentos stressantes no local de trabalho contribuem para melhores resultados ao nível do seu bem-estar subjectivo. Porém, outros estudos (e.g., Cotton & Hart, 2003), verificaram que as estratégias de *coping* centradas nas emoções e as estratégias de *coping* centradas no problema não exercem uma influência significativa nos valores de bem-estar dos trabalhadores.

Conforme verificamos no ponto 7.6.2, as estratégias de *coping* centradas no escape apresentam-se como boas predictoras e exercem uma influência negativa em todas as dimensões do BET. Zanini e Kirchner (2005) referem que as estratégias de evitamento interferem negativamente na adaptação psicossocial dos sujeitos, e estão relacionadas com condutas psicopatológicas e com o aumento de mal-estar psicológico. De acordo com Parker e Martins (2009) o *coping* paliativo prediz negativamente os valores de bem-estar dos professores.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

Os nossos resultados evidenciam, ainda, que as estratégias de *coping* centradas no controlo exercem uma influência positiva no BET, precisamente na dimensão funcionamento global adaptado. A literatura tende a mencionar que as estratégias de *coping* centradas no problema gerador de stresse (também designadas por directas, de controlo, de confronto ou de enfrentamento) têm sido mencionadas como as mais eficazes em vários contextos, nomeadamente ao nível profissional. De acordo com Zanini e Kirchner (2005), as investigações ao nível do *coping* sugerem que este tipo de estratégias tende a auxiliar a adaptação psicossocial e estão positivamente relacionadas com o estado de saúde e o bem-estar. Também, Parker e Martin (2009) referem que o *coping* directo prediz positivamente os valores de bem-estar dos professores.

Por último, as estratégias de *coping* centradas na gestão de sintomas utilizadas pelos profissionais da nossa amostra parecem exercer uma influência positiva na dimensão bem-estar alegria. Não temos indicações de outros estudos sobre a relação entre este tipo de estratégias de *coping* e o bem-estar, no entanto parece-nos evidente que o *coping* centrado na gestão de sintomas tem um efeito imediato no alívio momentâneo do mal-estar associado à situação de stresse. De acordo com Karademas (2007), o *coping* centrado nas emoções é considerado um preditor de bem-estar subjectivo.

Respondendo à nossa última questão de investigação, poderá o *burnout* influenciar os valores de BET da nossa amostra, e vice-versa? Não temos conhecimento de estudos que tivessem estudado esta relação entre o *burnout* e o caso particular do BET, pelo que nos iremos orientar a nossa argumentação socorrendo-nos de estudos que abordaram o *burnout* e a sua relação com outros construtos de bem-estar (bem-estar subjectivo e bem-estar psicológico) ou mesmo com a qualidade de vida.

A nossa decisão de, neste último passo da investigação, alterar a “qualidade” da nossa variável dependente, “transformando-a” numa variável independente, assenta por um lado na perspectiva de Pais-Ribeiro (1999), quando refere que ser dependente ou independente não é característica da variável, mas uma consequência da opção do investigador no momento em que efectua o delineamento do desenho de investigação. O autor refere mesmo que, em estudos não experimentais, esta terminologia deve ser

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

substituída por variáveis principais. Por outro lado, alguns autores como Ogden (2004) e Sirgy (2002, citado por Pais-Ribeiro, 2005) referem que as relações entre as variáveis são revestidas de uma natureza mais complexa, e raramente linear. Ogden (2004) refere que uma variável de resultado (e.g., a qualidade de vida) poderá não ser uma variável em si mesma (i.e., um ponto final) mas também pode ser preditor de outros resultados futuros (ser preditor do seu preditor). Também Sirgy (2002, citado por Pais-Ribeiro, 2005) refere que uma variável de resultado pode desempenhar um papel de variável influente e actuar como protectora em vez de ser considerada exclusivamente de resultado.

Para responder a esta última questão de investigação, recorreremos às análises correlacionais e de regressão entre as variáveis estudadas. A nossa análise correlacional verificou uma correlação significativa entre as dimensões do *burnout* e o BET (quer ao nível da escala em geral quer das suas dimensões). As dimensões exaustão emocional e despersonalização correlacionam-se negativamente com o BET, ao contrário da dimensão realização pessoal que se correlaciona positivamente. A exaustão emocional é a variável que apresenta a correlação mais elevada o que poderá indiciar que é a dimensão com mais influência no bem-estar dos nossos participantes. Estes resultados poderão ser confirmados pela investigação de Muñoz et al. (2008) que concluíram que o *burnout* se encontra negativamente correlacionado com o bem-estar subjectivo dos professores, e que a exaustão emocional é a componente do *burnout* que está mais fortemente correlacionada com o bem-estar. Uma correlação idêntica foi também encontrada por Kareaga et al. (2008), para o bem-estar psicológico, apesar de ter medido o *burnout* com recurso a um instrumento diferente (*Cuestionário de Desgaste Profesional para los Profesionales de la Enfermería - CDP-R*), que apresenta na sua estrutura as três dimensões de *burnout* numa escala de itens reduzidos e conceptualizando o bem-estar psicológico na perspectiva de Smith (2001) assente nos estados afectivos positivos vivenciados habitualmente no trabalho. No entanto, também neste estudo, a exaustão emocional se apresenta como a dimensão de *burnout* que mais fortemente está correlacionada com o bem-estar dos trabalhadores.

A análise sobre a influência directa do *burnout* no BET foi realizada com recurso a uma última análise de regressão multivariada mediante o método *enter*,

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

introduzindo no último bloco e como variável independente as três dimensões do *burnout*. Os resultados demonstram que a exaustão emocional é o principal preditor de BET seguido da realização pessoal. A despersonalização não se mostrou como preditora de BET. Curiosamente, os nossos resultados são precisamente opostos aos encontrados por Muñoz et al. (2008) que referiram apenas a despersonalização como única dimensão do *burnout* preditora do bem-estar dos professores. No entanto, os autores esperavam que a exaustão emocional fosse a dimensão com maior valor preditivo, exercendo um efeito directo e negativo no bem-estar como havia postulado Maslach (2001). Uma possível explicação para esta diferença de resultados poderá residir no facto do conceito de BET por nós adoptado (assente nos postulados de Warr que enfatiza a perspectiva das emoções em contexto de trabalho) ser diferente do conceito de bem-estar utilizado por Muñoz et al. (2008) que assenta numa perspectiva cognitiva de bem-estar, utilizando as escalas de satisfação com a vida.

Outros autores, Cenkseven-Onder e Sari (2009) e Milfonte et al. (2008), recorreram a amostras de professores para estudarem a relação entre o *burnout* e o bem-estar destes profissionais. Apesar de terem recorrido a outros instrumentos para medir o *Burnout* [*The Teacher Burnout Scale* (Seidman & Zager, 1986); e *Copenhaga Burnout Inventory* (Kristensen et al., 2005)], concluíram que o *burnout* é um forte preditor do bem-estar dos professores. Estes diferentes conceitos e instrumentos de *burnout* assentam na mesma perspectiva de avaliar a exaustão e cansaço emocional dos trabalhadores.

Noutro grupo de profissionais, nomeadamente profissionais de saúde, Landa, Berrios-Martos, Zafra e Lúzon (2006), indiciam que os baixos valores de *burnout* estão associados a valores mais elevados de saúde mental, satisfação com o trabalho e bem-estar subjectivo. Estes autores referem que os profissionais com pontuações mais elevadas de *burnout* apresentam valores mais baixos de bem-estar subjectivo.

Verificamos que, maioritariamente, as poucas investigações que estudam a relação entre o *burnout* e o bem-estar dos trabalhadores optam apenas por uma relação directa e linear que preconiza o impacto do *burnout* no bem-estar dos profissionais. O bem-estar dos trabalhadores (medido de diversas formas) surge como uma variável de

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

resultado. Daqui resulta que temos fortes indícios do impacto do *burnout* nos valores de bem-estar dos trabalhadores, mas o inverso, ou seja, em que medida o bem-estar dos profissionais (nomeadamente o BET) influencia o *burnout*, ainda não foi devidamente equacionado. Julgamos que a análise do bem-estar do trabalhador deve comportar, também, uma perspectiva mais sistémica, em que o BET surja como uma variável influente no seu próprio preditor. De facto, não temos conhecimento de nenhum estudo que tenha investigado este impacto e que tenha recorrido aos conceitos de *burnout* e BET utilizados na presente dissertação.

Da análise dos nossos resultados, parece haver evidências que o BET exerce uma influência negativa no *burnout*, com maior peso na exaustão emocional. Não podemos afirmar que valores mais baixos de BET causem *burnout*, quer devido à natureza do nosso estudo (transversal) que não permite tirar conclusões causais, quer devido ao suporte teórico que tende a enfatizar o défice de bem-estar como uma consequência do *burnout*. Contudo, a relação entre estas variáveis poderá ser mais complexa e o BET poderá também aqui exercer um papel protector (se os valores de BET foram satisfatórios) ou surgir como um factor de risco (se tais valores foram mais baixos). Neste sentido, parece-nos existir uma dinâmica entre estas duas variáveis, que coloca o défice de BET não só como uma consequência, mas também como um factor significativamente importante na manutenção e agravamento do processo de *burnout*, podendo esta dinâmica assemelhar-se a uma espiral que se vai influenciando mutuamente. Valores satisfatórios de BET podem assim exercer um efeito “amortecedor” e mesmo protector das consequências do *burnout*, diminuindo os seus efeitos negativos para indivíduo e para a organização, tal como referem Kareaga et al. (2008), relativamente ao bem-estar psicológico. Esta evidência poderá ser um dado importante na implementação e estruturação de programas de intervenção ao nível do *burnout*.

Em resumo, podemos sintetizar os nossos resultados ao modelo conceptual para a nossa amostra que está representado na figura 2. No nosso modelo ressalta, como principal aspecto, o facto da média de turnos nocturnos ser a variável com peso significativo em ambas as variáveis dependentes (influência positiva no *burnout* e negativa no BET). Também, os estilos de vida se apresentam como o melhor preditor do

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

burnout, com uma influência positiva na realização pessoal e negativa na exaustão emocional e despersonalização. A sua influência nos valores de BET é muito menos marcante, não sendo dos principais preditores desta variável. Outra das variáveis independentes com influência significativa nas nossas variáveis dependentes é as estratégias de *coping*. O *coping* centrado no controlo revelou-se o principal preditor da realização pessoal, exercendo uma influência positiva nesta variável; e o *coping* centrado no escape apresenta uma influência positiva na exaustão emocional. Ao nível do bem-estar no trabalho, as estratégias de *coping* centradas no escape mostraram uma influência negativa e significativa em todas as dimensões do BET.

O nosso modelo remete-nos ainda para uma influência negativa muito significativa do *burnout* nos valores de BET. Esta influência negativa do *burnout*, nomeadamente através da exaustão emocional, explica 36% da variância do total de BET. Porém, verifica-se também o inverso, com o BET a exercer uma influência negativa muito significativa no *burnout*, nomeadamente na explicação de 31% da variância da exaustão emocional, verificando-se uma influência com menos poder preditivo nas restantes dimensões do *burnout*.

PARTE II – ESTUDO EMPÍRICO

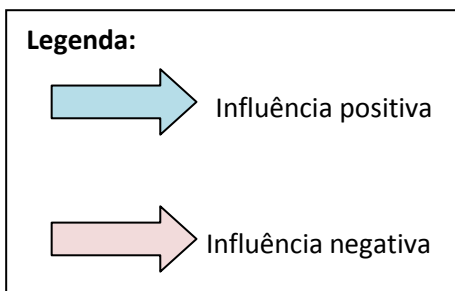
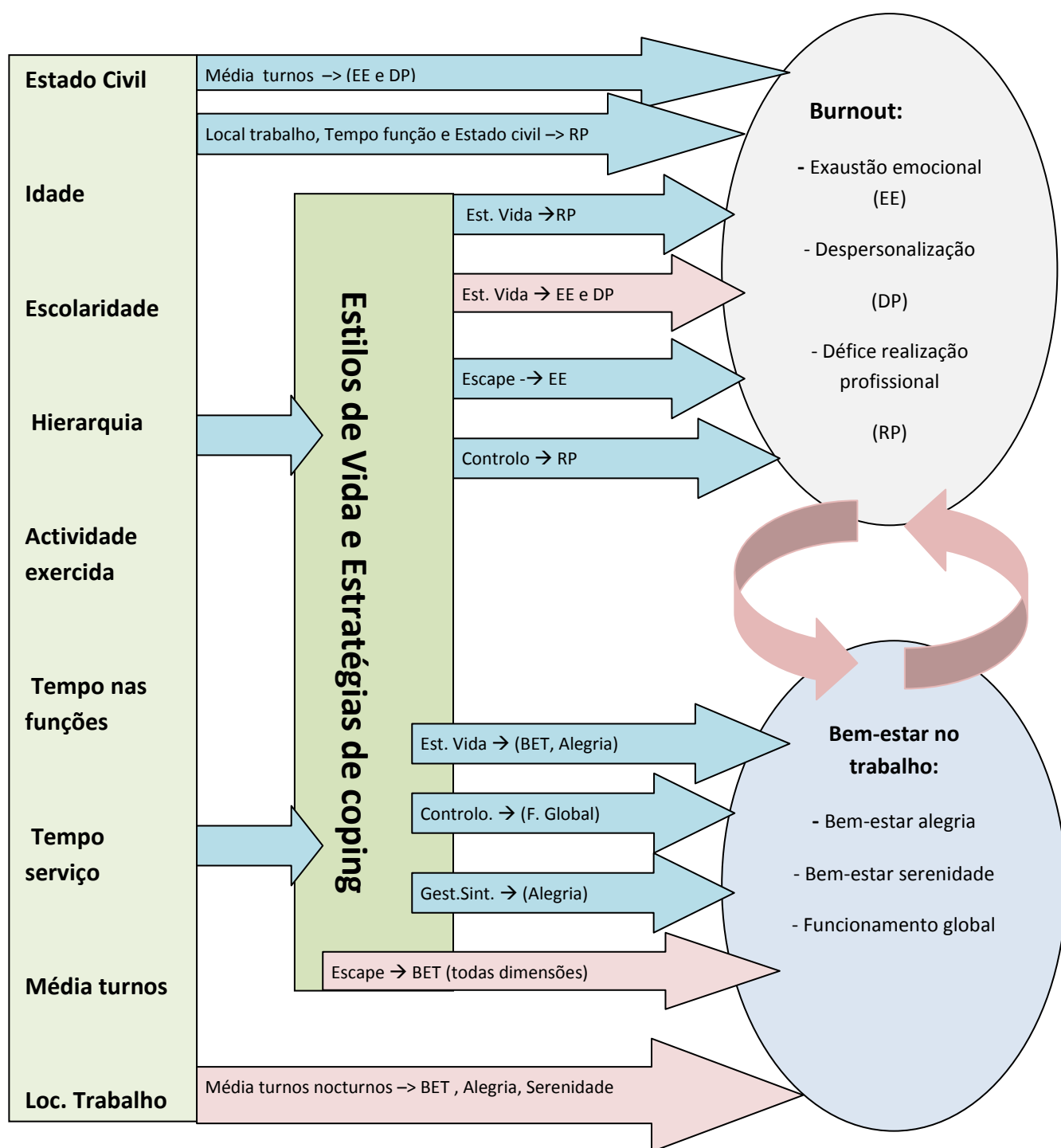


Fig. 2 – Modelo preditor de *burnout* e bem-estar no trabalho na PSP (Div.^a Portimão)

CONCLUSÃO

Conclusão

O trabalho, actividade essencial para a sobrevivência do Homem e gerador de expectativas, frustrações e triunfos, consome metade da vida, desperta e define a nossa identidade pessoal. O *burnout* surge como uma ameaça a essa identidade pessoal, sendo uma patologia laboral a ter em conta nas forças policiais muito por força da sua influência negativa na saúde e bem-estar destes profissionais.

A literatura tem vindo a alertar para o facto de os polícias sofrerem de cansaço físico e mental, associado à natureza da sua missão, às condições de trabalho e às características da sua organização. Esta realidade está na base de sentimentos de ineficácia, desmotivação, emoções e sentimentos negativos em relação ao seu trabalho. As consequências deste quadro ao nível da saúde e bem-estar no trabalho dos polícias estão comprovadas e constituem um obstáculo ao bom desempenho profissional do polícia, com custos para organização. Como refere Tarisa e Schreurs (2009), é de importância vital promover o bem-estar dos trabalhadores, não apenas para melhorar a condição do trabalhador a nível individual, mas também por ter consequências positivas na organização e nas pessoas-alvo dos seus serviços.

Os nossos resultados confirmam, em parte, esta realidade ao evidenciarem os seguintes aspectos: o trabalho em turnos nocturnos (medido através da média de turnos nocturnos efectuada mensalmente) mostrou ser uma variável com peso preditor significativo em ambas as variáveis dependentes, influenciando positivamente o *burnout* e negativamente o BET. Os estilos de vida dos nossos profissionais apresentam-se como o melhor preditor do *burnout*, com uma influência positiva na realização pessoal e negativa na exaustão emocional e despersonalização. As estratégias *coping* centradas no controlo apresentam-se como o principal preditor da realização pessoal, exercendo uma influência positiva nesta variável. As estratégias de *coping* centradas no escape apresentam uma influência positiva na exaustão emocional, e mostraram uma influência negativa e significativa em todas as dimensões do BET. Por último, o nosso modelo remete-nos ainda para uma influência negativa muito significativa do *burnout* nos valores de BET, nomeadamente através da exaustão emocional, explicando 36% da variância do total de BET. Porém, verificamos também o inverso, com o BET a exercer uma influência muito significativa, principalmente na exaustão emocional. De ressaltar ainda que os resultados indicam que as variáveis

CONCLUSÃO

sociodemográficas (idade e estado civil) e as variáveis associadas ao contexto e organização do trabalho policial (tempo de serviço, actividade exercida, tempo nas funções e local de trabalho) influenciam quer os valores de *burnout* quer os valores de BET.

Outro aspecto revelado pelos nossos resultados prende-se com uma elevada prevalência de burnout na nossa amostra. Cerca de 11% dos profissionais preenchem os critérios de burnout, ou seja são profissionais que apresentam cumulativamente elevada exaustão emocional, elevada despersonalização e um défice de realização pessoal. Contudo, as médias da exaustão emocional e despersonalização da nossa amostra encontra-se dentro da média, sendo mesmo menores quando comparadas com outras populações em referência. Porém, também os valores baixos de realização pessoal são um resultado negativo, que parece ser com provado com outras investigações. Estes são de facto resultados que consideramos preocupantes, uma vez que o exercício da profissão de polícia é uma actividade cuja natureza assenta na relação interpessoal, dado que a polícia trabalha directamente com pessoas e não com coisas. Ora trabalhar directamente com pessoas, nomeadamente na resolução dos seus problemas e no garante da sua segurança e dos seus direitos, deverá (ou deveria) constituir uma fonte de auto-realização capaz de dar sentido ao trabalho de todos os que abarcam esta profissão. Como já referimos anteriormente, o *burnout* é uma ameaça a essa construção de sentido no trabalho, como muito bem, refere Pines e Keinan (2005) “Clinical work with burned out professionals also suggests that *burnout* is often related to a lack of a sense of significance at work. When that sense of significance is restored, the problem of *Burnout* is resolved” (p. 627).

É ao nível da prevenção e intervenção que a Psicologia da Saúde tem um importante papel a desempenhar. Conscientes do carácter redutor e parcelar da nossa investigação, os resultados indiciam necessidade de darmos prioridade à aplicação de programas de intervenção e prevenção da saúde dos polícias. Estas intervenções poderão ser enquadradas no âmbito da Saúde Pública e serem promovidas pela própria organização. Certos que ao prevenir estamos a promover a saúde física e mental dos nossos profissionais, reconhecemos que esta prioridade na prevenção terá de ser autenticada através de investimento nesta área. Daqui resulta algumas evidências que têm permanecido ao longo das décadas e que tornam estas as intervenções muitas vezes

CONCLUSÃO

deficitárias. Conforme refere Maslach e Leiter (1999) citados por Varoli e Souza (2004), os empregadores colocam reservas ao lidar com os problemas da exaustão emocional e física dos colaboradores, vendo mesmo o problema como «uma caixa de Pandora» que é melhor deixar fechada. Os motivos prendem-se com o receio de que, caso reconheçam o problema, sejam “esmagados” com as exigências por parte dos trabalhadores para reduzir a carga de trabalho ou iniciar programas dispendiosos de promoção à qualidade de vida e ao bem-estar.

O foco na prevenção deve ter especial atenção nos factores geradores de bem-estar no trabalho sem esquecer as questões psicopatológicas que lhe estão subjacentes. Concordamos com Kareaga et al. (2008), quando referem que as intervenções orientadas para a promoção do bem-estar do trabalhador são muito eficazes na prevenção e tratamento da síndrome de cansaço emocional no trabalho (*burnout*). Estes autores chamam, ainda, a atenção para um aspecto importante e associada às evidências que os sujeitos com melhores resultados de bem-estar, tendem a avaliar as situações contraditórias e stressantes de uma forma mais positiva, crêem que podem controlá-las e recorrem a estratégias de *coping* mais adaptativas ao nível da resolução de problemas.

As perspectivas de intervenção individual parecem permitir a obtenção de melhores resultados. Fomentar a auto-aquisição de capacidades, através de um programa de intervenção e promoção da saúde e do bem-estar, que assente na reflexão e promoção de estilos de vida mais saudáveis (e.g. exercício físico, comportamentos alimentares saudáveis), associado a formação ao nível da gestão de stresse, nomeadamente na aquisição de estratégias de *coping* mais adaptativas ao stresse profissional. A importância das estratégias de *coping* advém do papel que ocupam na relação com a saúde mental do indivíduo, no entanto, se o indivíduo não for capaz de lidar com os problemas eficazmente, os custos para a sua saúde poderão ser elevados. De acordo com Olivier e Meier (2004), os polícias com este tipo de treino tendem a apresentar valores mais baixos de stresse durante a sua carreira. No caso especial da nossa amostra, sugerimos que estas intervenções poderiam ter em conta alguns aspectos associados à própria organização do trabalho, por exemplo ao nível de adaptar as características individuais dos polícias (e.g., vespertinidade e matutividade, estado civil, idade), aos horários e às tarefas de trabalho, ao reduzir a sobrecarga e à monotonia das

CONCLUSÃO

actividades exercidas, promovendo maior rotatividade dessas actividades e impulsionando o reconhecimento pessoal pelo trabalho realizado.

Uma das limitações desta investigação refere-se ao seu desenho transversal que não permite concluir inferências causais. Os estudos transversais têm sido os mais utilizados no estudo da problemática do *burnout* e do bem-estar no trabalho. Contudo, o facto de muitos dos nossos resultados serem comprovados por outras investigações poderá atenuar esta limitação. Os estudos longitudinais poderiam trazer informação importante sobre o desenrolar da síndrome do *burnout* e o seu impacto no bem-estar dos trabalhadores. Estes estudos longitudinais não abundam na literatura o que, de acordo com Maslach (2001), não deixa de ser paradoxal uma vez que o *burnout* é um longo processo e os estudos insistem em estudá-lo num determinado momento. A implementação deste tipo de estudos permitiria demonstrar a relação causal entre os dados da realidade laboral e esta síndrome (Seisdedos, 1997), o que ajudaria a convencer os responsáveis organizacionais a implementar medidas para a promoção da saúde e do bem-estar dos colaboradores.

Outra das limitações prende-se com o facto de termos utilizado apenas medidas de auto-resposta, o que poderá aumentar os problemas da variância. Esta limitação poderá ser atenuada com a introdução de medidas de recolha mais objectivas, como por exemplo, indicadores de saúde, dias de baixa médica, absentismo, ou mesmo estatísticas relativas à performance no trabalho e que poderá ser recolhida nos dados estatísticos existentes nas instituições.

Por último, julgamos que poderá também ser uma limitação a dimensão e características da nossa amostra, que pode limitar a extracção de conclusões que se possam ser generalizadas à restante população da PSP em Portugal. Por outro lado, verificamos limitações na homogeneidade da nossa amostra, com grupos bastantes heterogéneos o que origina a perda de consistência de algumas variáveis onde a diferença entre grupos era mais notória.

Parece-nos que futuros estudos empíricos devem manter esta passagem do estudo do contexto para o indivíduo, ou seja da polícia para o estudo do polícia, porque é nele que se estruturam os significados que vão alicerçar a própria actuação do profissional de polícia, muitas vezes independentemente da própria estrutura

CONCLUSÃO

organizacional. Porém, e no caso particular do *burnout*, as investigações não podem continuar a desprezar o contexto colectivo em que esta síndrome se desenvolve, nomeadamente devido ao seu carácter contagioso e a uma importante reacção colectiva (e.g., *coping* colectivo) no seu enfrentamento.

Ainda como sugestão futura, julgamos que seria importante definir critérios de *burnout* para servir de referência às várias investigações com populações profissionais de Portugal, controlando deste modo as possíveis influências culturais. Uma possível sugestão será adoptarmos critérios únicos, mesmo que fosse apenas ao nível das investigações universitárias, tal como foi implementado pelo Grupo de Estudos e Pesquisas sobre *Estresse e Burnout* (GEPEB), da universidade brasileira do Maringá (Benevides-Pereira & Garcia, 2003).

Seria, ainda, importante que futuros trabalhos, nesta ou noutras populações, comprovem a solidez dos nossos resultados, nomeadamente perceber se com outras populações a forma como estas variáveis se relacionam, se comportam da mesma maneira, nomeadamente a relação entre o *burnout* e o BET.

Consideramos que os nossos objectivos foram parcialmente atingidos, apesar de todas as limitações inerentes a esta dissertação. Esperamos ter dado um contributo significativo, no sentido de alertar para a promoção da saúde e bem-estar no trabalho de todos os profissionais da Polícia de Segurança Pública.

Referências Bibliográficas

Referências Bibliográficas

- Adebayo, D., Sunmola, A., & Udegbe, I. (2008). Workplace fairness and emotional exhaustion in Nigeria police: The moderating role of gender. *Anxiety, Stress & Coping*, 21(4), 405-416.
- Ahola, K., & Colaboradores (2005). *Burnout* in the general population: Results from the Finnish Health 2000 Study. *Soc Psychiatr Epidemiol*, 41, 11-17.
- Almeida, F. (1999). Polícias/Psicologia. In Rui, G., Carla M., Ana S. & Merlene M. (Org.), *Crimes: práticas e testemunhos* (pp. 211-216). Instituto de Educação e Psicologia: Universidade do Minho.
- American Psychological Association. (2010). Publication manual of the American Psychological Association (6th ed.). Washington, DC: Author.
- Anion, L. (2006). Reciprocal effects of burnout symptoms and police culture elements. Tallinn University. Acedido a Dezembro 13, 2009, in <http://www.tlulib.ee/files/arts/24/sots25f54f98dd95664808a8cee8cae3b9da4.pdf>
- Awa, W., Plaumann, M., & Walter, U. (2009). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patien Education and Counseling* (In Press).
- Barker, C., Pistrang, N., & Elliot, R. (2002). Research methods in clinical psychology. England: John & Wiley.
- Beletsky, L., Macalino, G., & Burris, S. (2005). Attitudes of police officers towards syringe access, occupational needle-sticks, and drug use: A qualitative study of one city police department in the United States. *International Journal of Drug Policy*, 16, 267-274.
- Benevides-Pereira, A., M., & Garcia, L. (2003). Investigando o burnout em professores universitários. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 76-89.
- Berg, A., Hem, E., Lau, B., & Ekeberg, O. (2006). An exploration of job stress and health in the Norwegian police service: A cross sectional study. *Journal of*

Referências Bibliográficas

- Occupational Medicine and Toxicology*, 1 (26). Acedido a Janeiro 12, 2010, in <http://www.occup-med.com/content/1/1/26>
- Borges, A., & Benfazer, A. (1998). *Constituição da República Portuguesa: Actualizada de acordo com a 4.ª Revisão Constitucional*. Porto: Vida Económica.
- Carmona, C., Buunk, A. P., Peiró, J. M., Rodríguez, I., & Bravo, M. J. (2006). Do Social Comparison and Coping Styles Play a Role in the Development of Burnout? Cross-sectional and Longitudinal Findings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 85-99.
- Carvalho, S., & Cruz, J. (no prelo). *Coping e estilos de vida na transição para o ensino superior*. *Actas do 7.º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*. Porto. Sociedade Portuguesa de Psicologia da Saúde.
- Cenkseven-Önder, F., & Sari, M. (2009). The quality of school life and burnout as predictors of subjective well-being among teachers. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 9(3), 1223-1236.
- Chaves, S., & Fonsêca, P. (2006). Trabalho docente: Que aspectos sociodemográficos e ocupacionais predizem o bem-estar subjectivo?. *Psico*, 37(1), 75-81.
- Cia, F., & Barham, E. (2008). Trabalho por turnos e o novo papel paterno: uma interface difícil. *Estudos de psicologia*, 25(2), 211-221.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Conceição, A. (2004). *Stress, burnout e estilos de vida em trabalhadores de terra da TAP*. Monografia de licenciatura não publicada. Faro: Universidade do Algarve.
- Cosme, J. (2006). *História da Polícia de Segurança Pública: Das origens à actualidade*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Costa, A. (2007). *Ansiedade e burnout dos técnicos de radiologia portugueses, face à prática de exames tanatalógicos*. Tese de mestrado não publicada. Faro: Universidade do Algarve.

Referências Bibliográficas

- Costa, M., Accioly Jr. H., Oliveira, J., & Maia, E. (2007) Estresse: diagnóstico dos policiais militares em uma cidade brasileira. *Rev Panam Salud Publica*, 21(4), 217–22.
- Cotton, P., & Hart, P. (2003). Occupational Wellbeing and Performance: A Review of Organisational Health Research. *Australian Psychologist*, 38, 118-127.
- Daniels, K. (2000). Measures of five aspects of affective well-being at work. *Human Relations*, 53, 275-294.
- Delbouck, M. (2006). *Síndrome de Exaustão (Burnout)*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Demerouti, E., Geurts, S., Bakker, A., & Euwema, M. (2004). The impact of shiftwork on work – home conflict, job attitudes and health. *Ergonomics*, 47 (9), 987-1002.
- Densten, I. (2001). Re-thinking burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 833-847.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being. Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Diener, E., Such, E., & Oishi, M. (1997). Recent findings on subjective well-being. *Indian Journal of Clinical Psychology*, 24 (1), 25-42.
- Doolittle, B. (2008). The impact of behaviors upon burnout among Parish-Based clergy. *Journal Relig Health*, DOI 10.1007/s10943-008-9217-7.
- Dorn, L., & Brown, B. (2003). Making sense of invulnerability at work a qualitative study of police drivers. *Safety Science*, 41, 837-859.
- D.R. (1990). Lei n.º 7/90 de 20 de Fevereiro. *Diário da República*, 1.ª Série, 43, 670-684.
- D.R. (1999). Lei n.º 5/99 de 27 de Janeiro. *Diário da República*, 1.ª Série-A, 22, 443-684.
- D.R. (2009). Lei n.º 7/2009 de 12 de Fevereiro. *Diário da República*, 1.ª Série, 30, 926-1029.

Referências Bibliográficas

- D.R. (2009). Dec-Lei n.º 299/2009 de 14 de Outubro. *Diário da República, 1.ª Série, 199*, 7708-7731.
- Dyrbye, L., West, C., & Shanafelt, T. (2008). Defining burnout as a dichotomous variable. *Journal of General Internal Medicine, 24*(3), 440.
- Euwema, M., Kop, N., & Bakker, A. (2004) The behavior of police officers in conflict situations: how burnout and reduced dominance contribute to better outcomes. *Work & Stress, 18*(1), 23-38.
- Farrell, B., & colaboradores (2008). What aspects of shiftwork influence off-shift well-being of healthcare workers? *Applied Ergonomics, 39*, 589–596.
- Ferreira, L., Peiró, J., Moralez, M., & Martín, I. (2006). Work-related stress and well-being: The roles of direct action coping and palliative coping. *Scandinavian Journal of Psychology, 47*, 293-302.
- Folkman, S. (2008). The case for positive emotions in the stress process. *Anxiety, Stress & Coping, 21*, 3-14.
- Frasquinho, M. (2005). Medicina, uma jornada de 24 horas? *Stress e Burnout em médicos: prevenção e tratamento. Revista Portuguesa de Saúde Pública, 3*(2), 89-98.
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology, 2*, 300-319.
- Galinha, I., & Ribeiro, P. (2005). História e evolução do conceito de bem-estar subjectivo. *Psicologia, Saúde & Doenças, 6*, 203-214.
- Gelderen, B., Heuven, E., Veldhoven, M., Zeelenberg, M., & Croon, M. (2007). Psychological strain and emotional labor among police-officers: A diary study. *Journal of Vocational Behavior, 71*, 446–459.
- Gil-Monte, P. (2005). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. *Revista Saúde Pública, 39*(1), 1-8.

Referências Bibliográficas

- Gil-Monte, P. & Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gomes, A., & Cruz, J. (2004). A experiência de stress e burnout em psicólogos portugueses: Um estudo sobre as diferenças de género. *Psicologia: Teoria Investigação e Prática*, 2, 193-212.
- Gonçalo, H., Gomes, A., Barbosa, F., & Afonso, J. (2010). Stresse ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 1 (28), 165-178.
- González-Morales, M., Peiró, M., Rodríguez, I., & Bliese, D. (2005). A longitudinal multilevel analysis of burnout consequences on teacher's job satisfaction from a gender perspective. *Journal of Applied Psychology*, 87, 465-473.
- Goodman, A. (1990). A model for police officer burnout. *Journal of Business and Psychology*, 5(1), 85-99.
- Gorman, M., & Ruggiero, J. (2008). Evaluating US state police performance using data envelopment analysis. *Int. J. Production Economics*, 113, 1031-1037.
- Gouveia, V., Fonsêca, P., Lins, S., Lima, A., & Gouveia, R. (2007). Escala de Bem-Estar Afetivo no Trabalho (Jaws): Evidências de Validade Fatorial e Consistência Interna. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 21(3), 464-473.
- Grau, J., Vallejo, R., & Tomás, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicossomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.
- Halbesleben, J., & Buckley, M. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30 (6), 859-879.
- Han, T. (2008). A biopsychosocial perspective to the burnout of Korean Workers with diabetes. *Am J Health Behav*, 32(6), 741-753.
- Hargreaves, G. (2001). *Gerir o stress*. Lisboa: Livros & Livros.

Referências Bibliográficas

- He, N., Zhao, J., & Ren, L. (2005). Do race and gender matter in police stress? A preliminary assessment of the interactive effects. *Journal of Criminal Justice*, 33, 535–547.
- Horn, J., Taris, T., Schaufeli, W., & Scheurs, M. (2004). The structure of occupational well-being: A study Among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 365-375.
- Humphreys, C. (1996). Exploring new territory: Police organizational responses to child sexual abuse. *Child Abuse & Neglect*, 20(4), 337-344.
- Jackson, S., & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: families as victims. *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 63-77.
- Jamal, M., & Baba, V. (1997). Shiftwork, burnout, and Well-Being: A Study of Canadian Nurses. *International Journal of Stress Management*, 4(3), 197-204.
- Jesus, S. N. (2000). *Motivação e formação de professores*. Coimbra: Quarteto Editora.
- Juan Carlos, S., Carlos, D., & Hugo, C. (2009). Influencia de la calidad de sueño sobre variables psicopatológicas: un análisis comparativo entre trabajadores sometidos a turnos y trabajadores con horario normal. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41, 121-130.
- Júnior, W., & Zannini, D. (2009). Resiliência: Análise das estratégias de *coping* por pacientes em tratamento radioterápico. *I Congresso Luso-Brasileiro de Psicologia da Saúde*. Universidade do Algarve: Faro.
- Kalliath, T., O’Driscoll, M., Gillespie, D., & Bluedorn, A. (2000). A test of the Maslach burnout inventory in three samples of healthcare professionals. *Work & Stress*, 14 (1), 35-50.
- Karademas, E. (2007). Positive and negative aspects of well-being: Common and specific predictors. *Personality and Individual Differences*, 43, 277-287.

Referências Bibliográficas

- Kareaga, A., Exeberria, S., & Smith, J. (2008). Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del País Vasco. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(2), 235-252.
- Kecklunda, G., Eriksenc, C., & Akerstedt, T. (2008). Police officers attitude to different shift systems: Association with age, present shift schedule, health and sleep/wake complaints. *Applied Ergonomics*, 39, 565-571.
- Kerkkanen, P., Kuiper, N., & Martin, R. (2004). Sense of humor, physical health, and well-being at work: A three-year longitudinal study of Finnish police officers. *International Journal of Humor Research*, 17, 21-35.
- Kop, N., Euwema M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout , job stress and violent behavior among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13(4), 326-340.
- Legassie, J., Zibrowski, E., & Goldszmidt, M. (2008). Measuring resident well-being: Impostorism and burnout syndrome in residency. *J Gen Intern Med*, 23(7), 1090–1094.
- Landa, J., Berrios-Martos, M. Zafra, E., & Lúzon, M. (2006). Relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 12(2-3), 479-493.
- Langelaan, S., Bakker, A., Schaufeli, W., Rhenen, W., & Doornen, L. (2007). Is burnout related to allostatic load?. *International Journal of Behavioral Medicine*, 14(4), 213-221.
- Latack, J. (1986). *Coping with Job stress: Measures and future directions for scale development. Journal of Applied Psychology*, 71, 377-385.
- Lau, B., Hem, E., Berg, A., Ekeberg, O., & Torgersen, S. (2006). Personality types, coping, and stress in the Norwegian police services. *Personality and Individual Differences*, 41, 971-982.
- Lersch, K., & Mieczkowski, T. (2005). Violent police behavior: Past, present, and future research directions. *Aggression and Violent Behavior*, 10, 552–568.

Referências Bibliográficas

- Lin, M. (2009). More police, less crime: Evidence from US state data. *International Review of Law and Economics*, 29, 73-80.
- Lynch, J. (2007). Burnout and engagement in probationary police officers: A scoping paper. *Commonwealth of Austrália*, 1. Acedido a Janeiro 4, 2008, in http://www.acpr.gov.au/pdf/ACPR_S1.pdf
- Loo, R. (1994). Burnout among Canadian police managers. *The International Journal of organizational Analysis*, 2(4), 406-417.
- Luís, F. (2008). *A síndrome de burnout: Estudo exploratório na Polícia de Segurança Pública de Lagos*. Monografia de licenciatura. Universidade do Algarve.
- Maroco, J., Tecedeiro, M., Martins, P., & Meireles, A. (2008). O burnout como factor hierárquico de 2.^a ordem da Escala de *Burnout* de Maslach. *Análise Psicológica*, 4 (26), 639-649.
- Martinussen M. Richardsen, A., & Burke, R. (2007) Job demands, job resources, and *Burnout* among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35, 239–249.
- Maslach, C. (2007). Burnout in health professionals. In Susana Ayers et al., *Cambridge Handbook of psychology health and medicine*, (pp. 427-430). Cambridge University Press.
- Maslach, C. (2001). What have we learned about burnout and health. *Psychology and Health*, 16, 607-611.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1984). Burnout in organizacional setting. *Aplied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1985). The Role of Sex and Family Variables in burnout. *Sex Roles*, 12 (7/8), 837-851.

Referências Bibliográficas

- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *The Maslach Burnout Inventory Manual (2ª ed.)*. Palo Alto, CA: Psychologists Press.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology, 7*, 63-74.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- Mayhew, C. (2001). Occupational health and safety risks faced by police officers. *Australian Institute of Criminology, 196*, 1-6. Acedido a Maio 03, 2008, in <http://www.aic.gov.au/publications/tandi/ti196.pdf>.
- Mella, D. (2007). Presencia de síndrome de burnout en poblaciones policiales vulnerables de Carabineros de Chile. *Ciencia & Trabajo, 9(24)*, 43-50.
- Melo, B., Gomes, A., & Cruz, J. (1999). Desenvolvimento e adaptação de um instrumento de avaliação psicológica do burnout para os profissionais de psicologia. In A. Sorares, S. Araújo, & S. Caíres. *Avaliação Psicológica: Formas e Contextos* (pp. 596-603). Braga: APPORT.
- Merwe, A., Rothmann, S., & Pienaar, J. (2004). Coping-Strategieë, stres en selfmoorddenkbeeldvorming in die Suid-Afrikaanse Polisiediens in die vrystaatsa. *Journal of Industrial Psychology, 30(1)*, 29-36.
- Michinov, M. (2005). Social comparison, perceived control, and occupational burnout. *Applied Psychology: An International Review, 54(1)*, 99-118.
- Mieczkowski, T. (2004). Drug testing the police: Some results of urinalysis and hair analysis in a major US metropolitan police force. *Journal of Clinical Forensic Medicine, 11*, 115-122.
- Milfont, T., Denny, S., Ameratunga, S., Robinson, E., & Merry, S. (2008). Burnout and Wellbeing: Testing the Copenhagen Burnout Inventory in New Zealand Teachers. *Soc Indic Res, 89*, 169-177.

Referências Bibliográficas

- Montes, M., Germán, M., Tornero, R., & Castillo, D. (2001). El síndrome de burnout: variables laborales, personales y psicológicas asociadas. *Psiquis*, 22 (3), 117-129.
- Moñoz, C., Ferrer, C., Morillejo, E., & Mendez, M. (2008). Social support, burnout and well-being in teaching professionals. Contrast of a direct and buffer effect model. *Ansiedad y Estrés*, 14(2-3), 127-141.
- Morash, M., kwak, D., Hoffman, V., Lee, C., Cho, S., & Moon, B. (2008). Stressors, coping resources and strategies, and police stress in South Korea. *Journal of Criminal Justice*, 36, 231-239.
- Moster, K. & Rothmann, S. (2006). Work-related well-being in the South African Police Service. *Journal of Criminal Justice*, 34, 479–491.
- Moura, A. (2007). *Estratégias de coping e estilos de vida como mediadores entre o stresse e o burnout nos bombeiros do Distrito de Setúbal*. Tese de mestrado não publicada. Faro: Universidade do Algarve.
- Nadal, L. & Aragón J. (2003). “Burnout” en la policia local. *Veú Pública UGT*. Acedido a Fevereiro 14, 2008, in <http://www.lasbarricadas.net/Burnout%20GU.pdf>
- Ogden, J. (2004). *Psicologia da saúde*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Olivier, W., & Meier, C. (2006). “Duck cops,” “game wardens,” and “wildlife enforcement”: Stress among conservation officers. *Applied Psychology in Criminal Justice*, 2 (1), 1-25.
- Oron-Gilad, T., Szalma, J.L., Stafford, S.C., & Hancock, P. (2005). Police officers seat belt use while on duty. *Transportation Research Part F*, 8, 1–18.
- Pacheco, J. (2005). *Burnout e estilos de vida em profissionais de saúde*. Tese de doutoramento não publicada. Faro: Universidade de Faro.
- Pacheco, J., & Jesus, S. (2007). Burnout, coping e estilos de vida em profissionais de saúde. In Mirlene, S., Saúl, N., J., & Vera, O., *Psicologia da saúde: Teoria e pesquisa*, (pp 25-38). São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo.

Referências Bibliográficas

- Pais-Ribeiro, J., L. (1999). *Investigação e avaliação em Psicologia da Saúde*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Pais-Ribeiro, J., L. (2005). *Introdução à Psicologia da Saúde*. Coimbra: Quarteto Editora.
- Paiva, C. & Borges, L. (2009). O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar. *Psicologia em Estudo*, 14(1), 57-66.
- Parker, P., & Martin, A. (2009). Coping and buoyancy in the workplace: Understanding their effects on teachers' work-related well-being and engagement. *Teaching and Teacher Education*, 25, 68-75.
- Parreira, A. (2006). *Gestão do stress e da qualidade de vida: um guia para a acção*. Lisboa: Monitor Lda.
- Parsons, J. (2004). Occupational Health and Safety Issues of Police Officers in Canada, the United States and Europe: *A Review Essay*. Acedido a Dezembro 12, 2009, in <http://www.safetynet.mun.ca/pdfs/Occupational%20H&S.pdf>
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7(1), 11-22.
- Patterson, G. (2003). Examining the effects of coping and social support on work and life stress among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 31, 215– 226.
- Peiró, J., M. (2010). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Acedido a Novembro 23, 2010, in
- Pereira, A. (2009). *A avaliação da capacidade para o trabalho em elementos policiais: Um estudo de caso no Comando da Polícia de Segurança Pública de Braga*. Mestrado em Sociologia da Saúde: Universidade do Minho.
- Perrucci, R., MacDermid, S., King, E., Tang, C., Brimeyer, T., Ramadoss, K, Kiser, S., & Swanberg, J. (2007). The significance of shift work: Current status and future directions. *J Fam Econ Iss*, 28, 600-617.

Referências Bibliográficas

- Pietrantoni, L., Prati, G., & Moretti, A. (2003). Stress e salute nelle forze dell'ordine. *Nuove Tendenze Della Psicologia*, 1 (3), 1-26.
- Pines, A., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39, 625-635.
- Pires, S., Mateus, R & Câmara, J. (2004). Síndrome de burnout nos profissionais de saúde de um Centro de Atendimento a Toxicodependentes. *Revista Toxicodependências*, 10 (1), 15-23.
- Po-Keung, I. (2009). Developing a concept of workplace well-being for greater China. *Soc. Indic. Res.*, 91, 59–77.
- Poghosyan, L., Aiken, L., & Sloane, D. (2009). Factor structure of the Maslach burnout inventory: An analysis of data from large scale cross-sectional surveys of nurses from eight countries. *International Journal of Nursing Studies*, 46, 894-902.
- Poteyeva, M., & Sun, I. (2009). Gender differences in police officers' attitudes: Assessing current empirical evidence. *Journal of Criminal Justice*, 37, 512–522.
- Regis-Filho, G. (1998), *Síndrome de mal adaptação ao trabalho em turnos – uma abordagem ergonômica*, Dissertação de mestrado Universidade Federal de Santa Catarina. Acedido a Janeiro 17, 2009, in <http://www.esp.ufsc.br/disserta98/gilser/cap3.htm>.
- Reynaert, C., Libert, P., Janne, P., & Zdanowicz, N. (2006). A síndrome de exaustão do prestador de cuidados ou burnout syndrome. In M. Delbrouck. *Síndrome de Exaustão (Burnout)*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Ribeiro, J. (2005). *Introdução à psicologia da saúde*. Coimbra: Quarteto Editora
- Rojas, E. (2007). *Adeus depressão*. Lisboa: Dom Quixote.

Referências Bibliográficas

- Ruiz, C., & Rios F. (2003). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (1), 137-160.
- Russo, N. (2008). *Stresse e burnout na Policia de Segurança Pública: Estudo exploratório em Agentes do Comando Metropolitano de Lisboa*. Dissertação de Licenciatura. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Saaranen, T., Tossavainen, K., Turunen, H., & Vertio, H. (2006). Occupational wellbeing in a school community—Staff's and occupational health nurses' evaluations. *Teaching and Teacher Education*, 22, 740–752.
- Santos, J., V., & Gonçalves, G. (2010). Contribuição para a adaptação portuguesa da escala de bem-estar no Trabalho de Warr (1990). *Psicologia Educação e Cultura*, 14(2), 287-300.
- Scanff, C., & Taugis, J. (2002) Stress Management for Police Special Forces. *Journal of Applied Sport Psychology*, 14 (4), 330 – 343.
- Sced, M., & Baur, J. (2007). Burnout and engagement in police recruits: A typology. *Commonwealth of Austrália*. Acedido a Janeiro 5, 2008, in http://www.acpr.gov.au/pdf/ACPR_O2.pdf
- Sced, M, Baur, J., & Tuckey, M. (2007). *Burnout* and engagement in probationary police officers: A methodology. *Commonwealth of Austrália*. Acedido a Janeiro 17, 2008, in http://www.acpr.gov.au/pdf/ACPR_O1.pdf
- Schaufeli, W. & Greenglass (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and health*, 16, 501-510.
- Seabra, A. (2008). *Síndrome de burnout e a depressão no contexto da saúde ocupacional*. Dissertação em Doutoramento em Ciências de Saúde Mental. Universidade do Porto: Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology. An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.

Referências Bibliográficas

- Seisdedos, N. (1997). *MBI Inventário «Burnout» de Maslach: Síndrome del «quemado» por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA Ediciones, S.A.
- Serra, A. V. (1999). *O stresse na vida de todos os dias*. Coimbra: Gráfica de Coimbra, Lda.
- Sierra, C., Dominguez, C., & Dios, H. (2009). Influencia de la calidad de sueño sobre variables psicopatológicas: un análisis comparativo entre trabajadores sometidos a turnos y trabajadores com horário normal. *Revista latinoamericana de Psicologia*, 41(1), 121-130.
- Silva, C. (2000). *Distúrbios do sono do trabalhador por turnos: Factores psicológicos e cronobiológicos*. Braga: Universidade do Minho.
- Silva, I. (2006). Optimismo, saúde, bem-estar subjectivo e qualidade de vida, in Leal, I., Ribeiro, J., Jesus, S. (Ed). Actas do 6.º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde: Saúde, Bem-Estar e Qualidade de Vida, da Sociedade Portuguesa de Psicologia da Saúde. Lisboa: ISPA.
- Silveira, N., et al. (2005). Avaliação de burnout em uma amostra de polícias civis. *Revista Psiquiatria RS*, 27 (2), 159-163.
- Siqueira, M., Padovam, V., & Chiuzi, R. (2006). Bem-estar subjectivo e bem-estar no trabalho. In Mirlene Siqueira, Saúl Jesus & Vera Oliveira (Org.), *Psicologia da saúde: Teoria e pesquisa*, (pp. 287-300). São Paulo: Universidade Metodista de S. Paulo.
- Siqueira, M. (2009). Bem-estar no trabalho. In José Cruz, Saúl Jesus & Cristina Nunes (Coord.), *Bem-estar e qualidade de vida: contributos da psicologia da saúde*, (pp. 249-264). Alcochete: Textiverso.
- Soares, J., Grossi, G., & Sundin, O. (2007). Burnout among women: associations with demographic socio-economic, work, life-style and health factors. *Arch Womens Ment Health*, 10, 61–71.

Referências Bibliográficas

- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Current state of research on burnout and future challenges. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Stephens, C., & Long, N. (2000). Communication with police supervisors and peers as a buffer of work-related traumatic stress. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 407-424.
- Stinchcomb, J. (2004). Searching for stress in all the wrong places: Combating chronic organizational stressors in policing. *Police Practice and Research*, 5(3), 259–277.
- Super, D. (1980). A life-span, life-space approach to career development. *Journal of Vocational Behavior*, 16, 282-298.
- Swanepoel, C., & Pienaar, J. (2004) *Coping*, stress and suicide ideation in the South African Police Service in Gauteng province. *Acta Criminologica*, 17(2), 17-33.
- Tarisa, T., & Schreurs, P. (2009). Well-being and organizational performance: An organizational-level test of the happy-productive worker hypothesis. *Work & Stress*, 23 (2), 120-136.
- Tepas et al. (2004). The impact of night work on subjective reports of well-being: an exploratory study of health care workers from five nations. *Rev Saúde Pública*, 38, 26-31.
- Thompson, B., Kirk, A., & Brown, D. (2005). Work based support, emotional exhaustion, and spillover of work stress to the family environment: A study of policewomen. *Stress and Health*, 21, 199-207.
- Varoli, I., & Souza, C. (2004). O sofrimento dos que tratam: burnout em profissionais de saúde mental. In J. Ribeiro e I. Leal, *Actas do 5.º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*. Lisboa: Fundação Cauloste Glubenkian.
- Vieira, L., S., & Jesus, S.N. (2007). A felicidade nos professores como expressão de saúde. In Mirlene, S., Saúl, N., J., & Vera, O., *Psicologia da saúde: Teoria e pesquisa*, (pp. 259-285). São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo.

Referências Bibliográficas

- Vieira, L., S. (2009). O trabalho dá saúde?. In José Cruz, Saúl Jesus & Cristina Nunes (Coord.), *Bem-estar e qualidade de vida: contributos da psicologia da saúde*, (pp. 267-283). Alcochete: Textiverso.
- Warr, P. (2008). Work values: Some demographic and cultural correlates. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81, 751–775.
- Warr, P. (2007). *Work, Happiness and Unhappiness*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Warr, P. (2003). Well-being and the workplace. Em D. Kahneman; E. Diener & N. Schwarz (Orgs.), *Well-being: the foundations of hedonic psychology* (pp. 392-412). New York: Russell Sage Foundation.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.
- Warr, P., Butcher, V., & Robertson, I. (2004). Activity and psychological well-being in older people. *Aging & Mental Health*, 8(2), 172–183.
- Watson, D., Clark, L. & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.
- Weiss, W., & Yates, D. (1995). Occupational Satisfaction and Competence of police officers as predicted by the Kuder Interest Inventory. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 10(5), 53-56.
- Willis, T., O'Connor, B., & Smith, L. (2008). Investigating effort-reward imbalance and work-family conflict in relation to morningness-eveningness and shift work. *Work & Stress*, 22 (2), 125-137.
- Woody, R. (2006). Family interventions with law enforcement officers. *The American Journal of Family Therapy*, 34, 95-103.

Referências Bibliográficas

Zhao, J., Thurman, Q., & He, N. (1999). Sources of job satisfaction among police officers: A test of demographic and work environment models. *Justice Quarterly*, 16(1), 153-173.