



ACADEMIA MILITAR

***Burnout e Engagement - As duas faces da mesma moeda no
Destacamento Territorial da Guarda Nacional Republicana de
Torres Vedras***

Autor: Aspirante GNR CAV David Luís Marques dos Santos

Orientador: Coronel EXE INF Fernando Manuel Oliveira da Cruz

Co-Orientador: Capitão GNR INF Paulo Jorge Gonçalves Gomes

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, agosto de 2012



ACADEMIA MILITAR

***Burnout e Engagement* - As duas faces da mesma moeda no Destacamento Territorial da Guarda Nacional Republicana de Torres Vedras**

Autor: Aspirante GNR CAV David Luís Marques dos Santos

Orientador: Coronel EXE INF Fernando Manuel Oliveira da Cruz

Co-Orientador: Capitão GNR INF Paulo Jorge Gonçalves Gomes

Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada

Lisboa, agosto de 2012

Dedicatória

Á minha família e amigos que sempre me apoiaram, em especial, ao meu irmão
Filipe.

Agradecimentos

Este trabalho foi possível graças aos apoios de um elevado conjunto de pessoas, das quais se destacam:

Aos militares do Destacamento Territorial de Torres Vedras que de uma forma generosa, empenhada e sincera acederam a participar neste trabalho, pois sem vós não teria sido possível a elaboração deste trabalho.

À Exma. Comandante do Destacamento Territorial de Torres Vedras, Tenente Ana Patrícia Domingues Pereira, pela disponibilidade que sempre demonstrou ao longo do trabalho.

Ao Exmo. Diretor do Centro de Psicologia Aplicada do Exército, Coronel Fernando Manuel Oliveira da Cruz e ao Exmo. Comandante do Destacamento Territorial de Sintra, Capitão Paulo Jorge Gonçalves Gomes, que ao longo de todo este processo sempre se demonstraram disponíveis, pacientes e tolerantes, dando todo o apoio que qualquer aluno gostaria de ter, a vós os meus sinceros agradecimentos.

Ao Exmo. Comandante do Destacamento de Trânsito de Torres Vedras, Capitão Fernando Carlos Dias Alves, pela sua disponibilidade e ajuda demonstrada desde o início deste processo, os meus agradecimentos.

A todos aqueles que contribuíram de algum modo ao longo da minha vida para a minha formação, os meus profundos agradecimentos.

Aos meus camaradas de curso, pelo vosso apoio que tornou os momentos que passamos juntos em algo que dificilmente esquecerei, a vós o meu bem-haja.

Por fim, à minha família e amigos, que sempre me apoiaram, motivaram e me deram o impulso que precisei para que fosse possível escrever este trabalho. Sem vocês, dificilmente estaria a escrever este trabalho. A todos vós, o meu agradecimento profundo.

Resumo:

Segundo Seyle (1980, cit. por Serra, 2002), o *eustress* está relacionado com situações dinamizadoras que contribuem para a realização pessoal, enquanto que o *distress* representa situações desgastantes e improdutivas para o indivíduo.

Com o presente trabalho pretende-se contribuir para a clarificação do impacto de variáveis sociodemográficas relevantes sobre o processo de aumento do *distress* em deterioração do *eustress* nos militares da Guarda pertencentes ao Destacamento Territorial de Torres Vedras. Para operacionalizar a variação do sentido *eustress* – *distress*, recorreu-se aos conceitos *engagement* – *burnout*.

O modelo que seguimos ao longo do estudo considera a relação entre *engagement* – *burnout* como um processo contínuo entre dois polos, levando o indivíduo a estar mais perto do polo positivo – *engagement* ou do polo negativo – *burnout*, em função do impacto das variáveis sociodemográficas nesta relação.

A metodologia que empregamos neste estudo empírico foi a aplicação um questionário sociodemográfico e de dois instrumentos de medida, um para o *engagement* e outro para o *burnout*, de seguida utilizou-se um programa de estatística (SPSS versão 17) para realizar o tratamento e análise dos dados obtidos.

De um modo geral, este estudo confirma a tridimensionalidade de ambos os instrumentos testados bem como as correlações existentes entre subescalas de acordo com os seus autores.

No caso das variáveis sociodemográficas relevantes, encontraram-se algumas correlações que vão de encontro com a literatura, nomeadamente o interesse em mudar de função, as habilitações académicas e o estado civil. Contudo, devido às características da amostra, houve a necessidade de não correlacionar as subescalas de *burnout* e *engagement* com a variável “género” e com a variável “pretende mudar de profissão”. Posto isto,

sobraram duas variáveis sociodemográficas que não apresentaram correlações com as subescalas em causa.

O modelo testado apresentou resultados de acordo com os autores dos modelos originais, contudo, e apesar de se verificar que as variáveis sociodemográficas têm impacto no processo de deterioração da relação *engagement – burnout*, no presente estudo demonstrou ser pouco significativa.

Palavras Chave: Stresse; *Burnout*; *Engagement*; Variáveis sociodemográficas

Abstract:

According to Seyle (1980, reported by Serra, 2002), the eustress is related to boosting situations that contribute to personal achievement, while the stressful and unproductive situations represents personal distress.

With the present work we intend to contribute to the clarification of the impact of relevant socio-demographic variables to the process of distress increasing while eustress decrease in National Republican Guard of Torres Vedras. to give process to operationalize the variation of meaning eustress-distress, we resorted to the concepts of engagement – burnout.

The model that we follow throughout the study considers the relationship between engagement – burnout as a continuous process between two poles, leading the person to be closer to the positive pole – engagement or negative pole – burnout, depending on the impact of socio-demographic variables in this relationship.

The methodology we employ in this empirical study was applying a demographic questionnaire and two measuring instruments, one for the engagement and another for burnout, then we used a statistical program (SPSS 17 version) to perform the treatment and analysis of the obtained data.

Overall, this study confirms the three-dimensionality of both instruments tested as well as the correlations between subscales according to its authors.

In the case of relevant sociodemographic variables, there are, some correlations accordance to the scientific literature, in particular the interest in change of function, the academic qualifications and the marital status. However, as a result of the participant characteristics, there was the need to do not correlate the subscales of burnout and engagement with the genus and with the variable “you want to change your profession”. Then, there are two socio-demographic variables that showed no correlation with the concerned subscales.

The tested model presented results according to the authors of original models, however, even verifying the occurrence of some socio-demographic variables impact in the process of deterioration of relationship engagement – burnout, this study revealed a weak impact of them on this process.

Keywords: Stress; Burnout; Engagement; Sociodemographic variables

Índice Geral

Folha de Rosto.....	i
Dedicatória.....	ii
Agradecimentos.....	iii
Resumo e palavras-chave.....	iv
Abstract e key words.....	vi
Índice geral.....	viii
Índice de tabelas.....	x
Lista de apêndices.....	xi
Lista de abreviaturas.....	xiii
Introdução	1
1. Capítulo 1 - Revisão da Literatura	4
1.1. Introdução.....	4
1.2. Stresse.....	4
1.2.1. Definição do conceito.....	4
1.2.2. Fatores indutores de stresse.....	7
1.2.3. Efeitos do stresse.....	8
1.2.4. Stresse profissional.....	9
1.2.5. Stresse no trabalho policial.....	11
1.3. <i>Burnout e engagement</i>	15
1.3.1. Delimitação do conceito.....	15
1.3.2. Antecedentes históricos e construção do campo de estudo do <i>burnout e engagement como fenómeno psicológico</i>	16
1.3.2.1. Década de setenta – abordagem clínica.....	17
1.3.2.2. Década de oitenta – abordagem empírica.....	18
1.3.2.3. Década de noventa – abordagem teórica.....	20
1.3.3. Abordagem positiva – <i>engagement</i>	21
1.4. Abordagens teóricas do <i>burnout</i> e de <i>engagement</i>	22

1.5. A influência das variáveis sociodemográficas no <i>burnout</i> e no <i>engagement</i>	23
1.6. Diferenças entre stress e <i>burnout</i>	24
2. Capítulo 2 - Estudo empírico.....	25
2.1. Introdução	25
2.2. Procedimento.....	25
2.3. Hipóteses.....	26
2.4. Metodologia.....	26
2.4.1. Amostra	26
2.4.2. Variáveis.....	28
2.4.3. Instrumentos.....	28
2.4.3.1. Questionário sociodemográfico.....	28
2.4.3.2. Inventário militar de <i>burnout e engagement</i> – IMBE.....	28
2.4.4. Tratamento de dados.....	30
2.5. Resultados.....	30
2.5.1. Construção de medidas.....	30
2.5.2. Análise fatorial do <i>engagement</i>	32
2.5.2.1. Análise fatorial exploratória.....	33
2.5.2.2. Análise fatorial forçada a três fatores.....	35
2.5.3. Análise fatorial do <i>burnout</i>	36
2.5.3.1. Análise fatorial exploratória.....	36
2.5.3.2. Análise fatorial forçada a três fatores.....	38
2.5.4. Correlação com as variáveis sociodemográficos.....	40
2.5.4.1. Correlação para subescalas de <i>engagement</i>	40
2.5.4.2. Correlação para subescalas de <i>burnout</i>	42
2.5.5. Análise das escalas de <i>engagement e burnout</i>	44
3. Capítulo 3 - Discussão de resultados, considerações finais e bibliografia.....	46
3.1. Introdução.....	46
3.2. Discussão de resultados:.....	46
3.3. Conclusões.....	51
3.3.1. Recomendações.....	53
3.4. Bibliografia.....	53
4. APÊNDICE A.....	57

Índice de tabelas

Tabela n.º 1: Características stressantes do trabalho.....	14
Tabela 2: Taxinomia das abordagens teóricas do <i>burnout</i>	22
Tabela n.º 3: Hipóteses de associação.....	26
Tabela n.º 4 – Caracterização da amostra.....	26
Tabela n.º 5– <i>Alpha de Cronbach</i> para o total da escala de <i>engagement</i>	30
Tabela n.º 6 – <i>Alpha de Cronbach</i> para o total da escala de <i>burnout</i>	31
Tabela n.º 7 – <i>Alpha de Cronbach</i> das subescalas do <i>engagement</i>	32
Tabela n.º 8 – <i>Alpha de Cronbach</i> das subescalas do <i>Burnout</i>	32
Tabela n.º 9 – Variância total explicada – <i>engagement</i>	33
Tabela n.º 10: Análise fatorial de componentes principais com rotação <i>varimax</i> para quatro fatores – <i>engagement</i>	34
Tabela n.º 11: Total da variância explicada – <i>engagement</i>	35
Tabela n.º 12: Análise fatorial de componentes principais com rotação <i>varimax</i> para quatro fatores – <i>engagement</i>	36
Tabela n.º 13 – Variância total explicada – <i>burnout</i>	37
Tabela n.º 14: Análise fatorial de componentes principais com rotação <i>varimax</i> para quatro fatores – <i>burnout</i>	37
Tabela n.º 15 – Variância total explicada – <i>Burnout</i>	39
Tabela n.º 16: Análise fatorial de componentes principais com rotação <i>varimax</i> para três fatores – <i>Burnout</i>	39
Tabela n.º 17 - Teste de normalidade <i>engagement</i>	41

Tabela n.º 18 – Correlação de Pearson – <i>engagement</i>	41
Tabela n.º 19: Teste de normalidade – <i>burnout</i>	42
Tabela n.º 20: Correlação de Pearson – <i>burnout</i> (EX).....	43
Tabela n.º 21: Correlação de Spearman – <i>burnout</i> (EF e CI).....	43
Tabela n.º 22: Média e desvio padrão das subescalas do <i>engagement</i> e <i>burnout</i>	44
Tabela n.º 23: Correlação de Pearson entre as subescalas de <i>engagement</i> e <i>burnout</i>	44

Lista de apêndices

Apêndice A – Questionário Sociodemográfico e IMBE.....

Lista de abreviaturas

GNR – Guarda Nacional Republicana

MBI – Maslash Burnout Inventory

MBI – HSS - Maslash Burnout Inventory “Human, Services Survey”

MBI – ES - Maslash Burnout Inventory “Educateors Survey”

MBI – GS - Maslash Burnout Inventory “General Survey”

TM – Tédium Measure

BM – Burnout Measure

EI – Engagement Inventory

IMBE – Inventário Militar de Burnout e Engagement

EX – Subescala Exaustão

CI – Subescala Cinismo

EF – Subescala Eficácia

AB – Subescala Absorção

VI – Subescala Vigor

DE – Subescala Dedicção

SPSS – Programa de estatística

DTER – Destacamento Territorial

PTER – Posto Territorial

APA – American Psychological Association

Introdução

Segundo Fortin (1999), para se iniciar uma investigação, há necessidade de encontrar ou delimitar um campo de interesse preciso. A nossa área de investigação irá assentar sobre as ciências sociopsicológicas, mais precisamente sobre o stresse e o bem-estar dos militares da Guarda. De acordo com Luís (2008), para que um comandante rentabilize ao máximo as potencialidades dos militares que lidera, é indispensável que os conheça. Contudo, conhecê-los não é tudo, julgamos que o comandante deve assim preocupar-se com os mesmos, dando-lhe as melhores condições possíveis e zelar pela saúde e bem-estar de cada um deles.

A saúde e o bem-estar tem vindo a tornar-se um aspecto cada vez mais importante ao longo do tempo. Tendo em conta as medidas de austeridade tomadas pelos nossos governantes, o desemprego, a dívida pública, as dívidas individuais, e todas essas questões monetárias que levam o povo a ter de fazer sacrifícios e lutar para ultrapassar os tempos difíceis que se avizinham, as condições do novo acordo de trabalho, como a flexibilização de funções, acompanhadas pela respetiva polivalência, e do horário diário e semanal, nas formas de pagamento, tendo em conta os turnos e o “banco de horas”, e o aumento da produção que Portugal precisa, é importante conseguir dar a todos os portugueses as melhores condições de trabalho possíveis. Só agindo assim vamos conseguir exigir e obter uma maior rentabilização dos meios. Como tal a Guarda Nacional Republicana não é exceção, e compete às chefias da Guarda zelar pelo bem-estar dos seus militares procurando, dentro do possível, potenciar as capacidades de cada um, para que o serviço prestado ao público seja constantemente melhorado num caminho para atingir a excelência.

O stresse profissional é uma problemática que afeta inúmeras profissões. No caso da GNR, a resposta dos seus elementos a este stresse, induzido pelo trabalho, poderá trazer consequências negativas para os seus elementos ao nível individual, que por sua vez pode influenciar a Guarda enquanto instituição e, em última instância, afetar a sociedade civil, pois o serviço prestado ao cidadão certamente que será afectado negativamente. Pelo facto

de o stress profissional afetar todas estas esferas, pessoal, institucional e sociedade civil, consideramos que são motivos suficientes para justificar a pertinência e o interesse que esta problemática gera na Guarda.

Neste estudo têm-se como objetivos, perceber quais os níveis de *burnout* e *engagement*¹ existentes no Destacamento Territorial da Guarda Nacional Republicana de Torres Vedras, bem como verificar a relação que existe entre estas variáveis e as variáveis sociodemográficas dos militares deste Destacamento, nomeadamente : sexo; idade; estado civil; coabitação; tipo de habitação; habilitações literárias; anos de serviço na Guarda; função que desempenha; local onde presta serviço; intenção de mudar de função dentro da Guarda; intenção de mudar de profissão.

Procura-se assim compreender a forma como o *burnout* ou o deterioramento do *engagement* afeta os militares em causa, partindo do pressuposto que o combate ao *burnout*, ou o incremento do *engagement*, pode conduzir a uma maior eficiência e a uma melhoria da segurança e saúde no trabalho, com os benefícios consequentes para a Guarda enquanto instituição, para os seus elementos constituintes e para a sociedade em geral.

Desta forma, os resultados provenientes deste estudo poderão ser úteis para a Guarda, pois se os motivos que levam ao *burnout* forem compreendidos, pode-se procurar contrariá-los, contribuindo para melhorar a vida profissional e pessoal dos elementos da GNR e melhorar a Guarda enquanto instituição.

O estudo empírico apresentado decorre da aplicação de dois questionários, traduzidos e adaptados para a população portuguesa e de um questionário sociodemográfico a uma amostra de militares da Guarda Nacional Republicana do Destacamento Territorial de Torres vedras.

O instrumento utilizado para medir o *burnout* e o *engagement* denomina-se Inventário Militar de *Burnout* e *Engagement* – IMBE, que corresponde é a junção do MBI-GS e do EI.

¹Ao longo deste trabalho, alguns termos são deixados na língua original, quando não existem expressões sinónimas adequadas no português ou quando a tradução desvirtua a imagem ou simbolismo que o texto procura salientar.

Após a aplicação dos instrumentos de medida na amostra pretendida, utilizando o programa de estatística SPSS, pretende-se verificar quais os níveis das subescalas do *burnout* e do *engagement* existentes, cruzar os resultados obtidos a partir do IMBE com as variáveis sociodemográficas, analisar os resultados e retirar as devidas conclusões.

Relativamente á estrutura do presente trabalho de investigação aplicada, este está estruturado em três capítulos: no primeira capítulo apresentam-se alguns conceitos, bem como uma revisão da literatura que fundamenta e enquadra as principais variáveis em estudo, quer de um ponto de vista geral, quer dessas mesmas variáveis em ambiente policial, sendo assim são neste capítulo abordados conceitos como o stresse, *burnout* e *engagement*.

No segundo capítulo, apresenta-se o estudo empírico realizado, onde se desenvolvem os objetivos gerais, onde consta o planeamento da investigação bem como as hipóteses que o fundamentam. Na metodologia, descreve-se em pormenor toda a condução da investigação bem como os resultados provenientes desta.

Por fim, no terceiro capítulo, apresenta-se a discussão de resultados e algumas considerações finais, onde se registam várias sugestões e novas formas de abordar o problema em trabalhos futuros.

Capítulo 1

Revisão de Literatura

1.1. Introdução

Neste capítulo apresentam-se alguns conceitos, bem como uma revisão da literatura que fundamenta e enquadra as principais variáveis em estudo, quer de um ponto de vista geral, quer dessas mesmas variáveis em ambiente policial, sendo assim são neste capítulo abordados conceitos como o stresse, *burnout* e *engagement*.

1.2. Stresse

1.2.1. Definição do conceito

O termo stresse provém do verbo latino *stringo*, *stringere*, *strinxi*, *strinctum*, que tem como significado apertar, comprimir, restringir (Serra, 2002). Este termo começou a ser utilizado no século XIV na língua inglesa para exprimir uma dificuldade ou adversidade (Lazarus, 1993, cit. por Ribeiro, 2005) e uma pressão ou constrição de natureza física (Mazure e Druss, 1995, cit. por Serra, 2002).

O stresse é um termo recente enquanto conceito científico, tendo tido o seu primeiro contributo no século XIX através de Claude Bernard, fisiologista que afirmou que as ameaças físicas à integridade de um organismo produzem respostas que contrariam essas ameaças (Serra, 2002). Foi também no decorrer deste século que o termo stresse passou a ser utilizado ainda para exprimir uma pressão sobre um órgão corporal ou sobre a mente humana (Shaffer, 1982, cit. por Serra, 2002).

Mais tarde, já no século XIX, com o decorrer da Segunda Grande Guerra Mundial (1939-1945) e da Guerra da Coreia (1950-1953), houve um estímulo significativo na pesquisa sobre o stresse devido à relevância que este tem nas forças em combate (Lazarus e Folkman, 1984). Contudo, de acordo com Leal (1998), Serra (2002) e Ribeiro (2005), foi Hans Selye que estruturou de forma sistematizada o conceito de stresse e é a Selye que se deve a introdução do conceito de stresse no mundo científico.

Selye, reconhecido internacionalmente como o pai do estudo do stresse, descreveu o processo de stresse como uma manifestação que se segue a três fases (Onciul, 1996).

A fase inicial corresponde ao alarme, onde o organismo reage a uma ameaça ou desafio, com alterações no sistema cardiovascular, respiratório, muscular, em todas as atividades motoras finas. Este processo é biológico e inicia-se com a identificação de um agente gerador de stresse pelo córtex cerebral.

A fase de resistência corresponde à exposição contínua a esse agente de stresse e ao organismo não ter capacidade de estar constantemente e indeterminadamente em alarme.

A fase final, correspondente á exaustão, e aquela em que as reservas do organismo já não são suficientes e podem levar à doença ou à morte.

Segundo Lazarus e Launier (1978, cit. por Ribeiro, 2005) afirmam que para um acontecimento ser considerado stressante², este tem de ser visto pelo indivíduo como tal, caso contrário este não sentirá stresse.

Mais tarde, Lazarus e Flokman (1984), afirmam que o stresse tem sido definido como um estímulo ou uma resposta. Esta abordagem assume que existem situações stressantes às quais o indivíduo dá respostas. Ambas as definições, de estímulo e de resposta, são bastante limitadas pois só se considera que um estímulo é stressante, se este obtiver uma resposta ao stresse.

Lazarus e seus colaboradores, dão um novo contributo para o estudo do stresse quando afirmam que as respostas emocionais dependem dos fatores cognitivos. Para Lazarus (1993, 1999 cit. por Serra, 2002) o stresse representa a relação estabelecida entre uma pressão sentida pelo ser humano e uma resposta psicofisiológica.

² Dadas as dificuldades de tradução, ao longo do trabalho optámos por utilizar o anglicismo “stressante/es”.

Lazarus e Folkman (1984), afirmam que a percepção pessoal do stress bem como a capacidade de um indivíduo o controlar é pela primeira vez tomada como relevante, sendo assim o stress é visto como um modelo transacional, que considera o stress um processo dinâmico na relação entre a pessoa e o ambiente.

Strelau (1988, cit. por Ribeiro, 2005), acrescenta ainda que uma mesma fonte de stress, quando ocorre em momentos distintos, pode dar origem a diferentes respostas num mesmo indivíduo. Para o autor essas diferenças podem estar relacionadas com aspectos como a história individual, a experiência com situações indutoras de stress, a motivação, os valores e princípios do indivíduo, o estado físico e psicológico e com o sistema cognitivo.

O stress na generalidade começou por ser visto como negativo, e para (Gatchel et al., 1989, cit. por Ribeiro, 2005) o stress é um processo complexo através do qual o organismo responde aos acontecimentos diários suscetíveis de provocar mal estar. Contudo Selye (1980, cit. por Serra, 2002). surge com dois novos conceitos ligados ao stress que permitem distinguir o stress positivo do stress negativo, são eles o *eustress* e *distress*. O *eustress* está relacionado com situações dinamizadoras que contribuem para a realização pessoal, enquanto que o *distress* representa situações desgastantes e improdutivas.

Ribeiro (2005), acrescenta que autores mais recentes afirmam que stress é um conceito que diz respeito a várias áreas do conhecimento, entre as quais a medicina, a etologia, a psiquiatria e a psicologia e tem sido estudado segundo três grandes linhas orientadoras ou modelos: causas, consequências e processo.

De acordo com Serra (2002), a forma como o indivíduo lida com as situações de stress, depende dos recursos sociais e pessoais. O suporte social tem sido uma das questões mais importantes na compreensão do stress, estando comprovado que este fator está associado à atenuação dos seus efeitos (Rodrigues e Cohen, 1988, cit. por Serra, 2002). Segundo (Kiecolt Glaser, 1991, cit. por Serra, 2002) a rede social de que se fala, constituída por família, amigos ou vizinhos, tem um papel fundamental na saúde mental e física de um indivíduo, devendo ser distinta da simples presença de pessoas, pois as pessoas podem não garantir o apoio social e as relações resultantes dessa presença podem tornar-se desgastantes.

1.2.2. Fatores indutores de stresse

As situações indutoras de stresse, segundo Lazarus e Folkman (1984) devem ser categorizadas em ameaça, dano e desafio. A ameaça corresponde á antecipação de algo desagradável que ainda não ocorreu mas que pode vir a ocorrer, o dano refere-se a algo que já ocorreu, e o desafio diz respeito a situações em que os indivíduos sentem que os obstáculos podem ser superados.

Life event, foi o conceito introduzido por Holmes e Rahe (1967, cit. por Leal, 1998) para se referirem aos acontecimentos de vida como fonte de stresse, e que estes, devido a exigirem uma adaptação rápida ao nível físico e psicológico num indivíduo, levam-no a ficar mais vulnerável à doença. Relativamente à relação entre a mudança e a suscetibilidade de adoecer, estes autores concluíram, através de estudos realizados, que os indivíduos com maior suscetibilidade de adoecer eram os que tinham um índice de mudança mais elevado, e que algumas doenças surgiam quando um indivíduo tinha de se adaptar muitas vezes a novas circunstâncias num período de tempo reduzido.

Se o indivíduo, ao longo da sua vida, estiver numa situação que possa pô-la em perigo, pode vir a sofrer de stresse pós-traumático. Este tipo de stresse provoca alterações comportamentais, instabilidade emocional e social, e disfunções ao nível intelectual e mnemónico (Quick et al., 1992).

Outro tipo de acontecimentos, de escala menor que os acontecimentos traumáticos, mas que podem também gerar stresse quando experimentados cumulativamente, são designados por micro indutores de stresse. Segundo Serra (2002), os micro indutores de stresse, são superficiais, podem surgir nas mais diversas áreas, e ao contrário dos indutores de stresse mais significativos, dependem da personalidade do indivíduo e têm fracas repercussões sociais.

Entre os acontecimentos traumáticos e os acontecimentos micro indutores de stresse, encontram-se os macro indutores. Estes indutores, segundo Serra (2002), estão relacionados com condições sociais e económicas do sistema, afetam os indivíduos de uma sociedade na globalidade devido á sua especificidade e podem ocorrer num longo período

de tempo, como tal têm semelhanças com os acontecimentos significativos da vida e com as situações crônicas indutoras de stresse.

As situações crônicas indutoras de stresse, segundo Wheaton, são situações que não têm uma resolução fácil e imediata, e como tal traduzem-se num mal-estar contínuo (1994, cit. por Serra, 2002).

Ramos, (1994, cit. por Serra, 2002).afirma que o trabalho é a principal fonte de stresse nas pessoas, a razão poderá ser o fato de as pessoas despenderem grande parte do seu tempo com as suas profissões quando nelas existam ameaças ao bom desempenho das funções e das relações interpessoais

1.2.3. Efeitos do stresse

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

As respostas ao stresse podem depender de diversos fatores, entre eles o tipo de stresse, a gravidade, a duração, a constituição genética do indivíduo, as suas experiências e vivências quando exposto a situações causadoras de stresse e mesmo ao modo como ele lida com os acontecimentos da vida. A reação do organismo cria uma série de alterações biológicas que geralmente são diretamente proporcionais em gravidade e prolongamento à duração e vivência de stresse. Estas alterações biológicas podem trazer consequências nefastas ao organismo como problemas relacionados com o aparelho cardiovascular, gastrointestinal, respiratório e sistema imunitário. Associados a esses problemas, de acordo com Sarason et al. (1982, cit. por Ribeiro, 2005), o stresse pode levar à morte cardíaca súbita, enfarte do miocárdio, complicações da gravidez e do nascimento, doenças crônicas, tuberculose, esclerose múltipla e diabetes. Também, em grande parte das situações os indivíduos apresentam reações que afetam a saúde mental, perturbando o bem-estar pessoal e social. Nestas reações os primeiros sintomas são o nervosismo e a tensão (Serra, 2002). Por vezes, pode a atividade intelectual ficar comprometida, podendo levar a

perturbações mentais significativas, como estados de ansiedade, depressão e risco de suicídio.

Segundo Leal (1998), o custo social do stresse é muito elevado podendo levar os indivíduos a recorrerem a substâncias apaziguadoras dos efeitos como os analgésicos, os tranquilizantes, o tabaco, as bebidas alcoólicas e outras drogas, que podem agravar ainda mais o seu estado de saúde.

Durante o stresse, Lazarus, define 15 tipos de emoções que podem ocorrer, sendo elas: cólera, inveja, ciúme, ansiedade, medo, culpabilidade, vergonha, alívio, esperança, tristeza, felicidade, orgulho, amor, gratidão e compaixão (1999, cit. por Serra, 2002).

De acordo com Serra (2002), as repercussões do stresse são muito significativas no mundo do trabalho, primeiramente reflete-se no comportamento e motivação do indivíduo, posteriormente afeta a produtividade e a organização do serviço. O stresse pode ainda incidir ao nível da insatisfação profissional, no baixo cumprimento dos objetivos, nos atrasos de produção, no absentismo, nos acidentes e nas reformas antecipadas.

Para Magalhães (1999) os sintomas que se refletem mais nos trabalhadores que frequentam sessões de gestão de stresse são a insónia, dores de cabeça, no pescoço, costas e ombros, palpitações, fadiga, irritabilidade, baixa concentração e autoestima e ansiedade.

1.2.4. Stresse profissional

O trabalho enquanto fonte de stresse, segundo (Sartori, 2006; Cunha, 2004) é uma preocupação a nível nacional, pois pode afetar qualquer trabalhador em qualquer trabalho.

Este tipo de stresse profissional ou ocupacional, tem sido estudado com maior incidência nos profissionais da medicina, enfermagem e das forças policiais.

De acordo com a Agência Europeia da Segurança e Saúde no Trabalho (2003), o stresse afeta um em cada três trabalhadores, o que traduz a importância desta doença no meio laboral, bem como as consequências na saúde do trabalhador e no rendimento da organização onde trabalha.

Segundo Ross e Altmaier (1994, cit. por Ribeiro, 2005) o stresse profissional ou ocupacional, resulta da interação entre o trabalhador e as condições de trabalho, quando as exigências da interação ultrapassam a capacidade do trabalhador. Por outro lado, McIntyre (1994) afirma que o stresse profissional é complicado de definir pois envolve fatores intrínsecos e extrínsecos. Da mesma opinião partilham (Passos e Antunes, 2003a) e acrescentam que fatores internos serão a motivação pessoal dos indivíduos, passível de produzir satisfação ou insatisfação, enquanto que o fator externo seria o emprego que por si só assegura estabilidade económica, emocional e profissional.

Os fatores geradores de stresse profissional são vários, entre eles encontram-se o excesso de trabalho, insegurança profissional, estagnação no trabalho, inadequações das capacidades às tarefas, ambiguidade dos papéis, perfeccionismo, trabalhar em domínios desconhecidos e ou para uma população ansiosa, a não participação nas decisões ou planeamento, responsabilidade de outras pessoas, subaproveitamento das capacidades, rigidez das tarefas, mudanças constantes ou excesso de rotina, contacto contínuo com pessoas viciadas no trabalho, excessiva identificação com o local de trabalho e dependência emocional do mesmo, recursos inadequados, ambições não satisfeitas, conflitos interpessoais, muita ou pouca responsabilidade, mudanças bruscas ao nível do equipamento tecnológico e sentimentos de imortalidade resultantes de uma exposição continua à morte (Calhoun, 1980, cit. por McIntyre; Schwartz, 1983, cit. por Ribeiro, 2005).

Para Kompier e Levi (1995), a inadequação entre o indivíduo e o trabalho, bem como o conflito de papéis constituem as principais causas de stresse profissional.

De acordo com Hall (1976, cit. por Leal, 1998), quando se consideram os fatores de stresse profissional há que ter em conta a fase da carreira em que os indivíduos se encontram. Na fase de progressão da carreira, que corresponde sensivelmente aos primeiros 5 (cinco) anos, o apoio dos pares e de superiores hierárquicos é muito relevante, sendo que a ausência deste apoio se pode traduzir numa vulnerabilidade ao stresse. Já a fase da manutenção, fase essa que sucede a de progressão, corresponde ao período em que o indivíduo se encontra mais vulnerável, uma vez que é quando podem surgir algumas frustrações.

Rodrigues (1998), dá também especial relevância ao horário por turnos, pois este tem-se relacionado com o aparecimento de alguns dos sintomas do stresse. Garcia et al.

(2004) vai mais longe, afirmando que o turno da noite resulta mais stresse do que noutros turnos.

1.2.5. Stresse no trabalho policial

O stresse no trabalho policial tem sido alvo de estudos por parte de vários autores, e estes têm constatado que a atividade policial é uma potencial fonte de stresse (Soeiro e Bentencourt, 2003; Bull et al., 1995, cit. por Passos e Antunes, 2003a; Hoffman e Collingwood, 2005; Burke e Mikkelsen, 2006).

Existem duas teorias comuns sobre classificação dos fatores de stresse policiais. Uma indica três categorias de fatores: pessoais³, ocupacionais⁴ e organizacionais⁵ (Hart *et al.*, 1995, cit. por Burke e Mikkelsen, 2006). Bartol (2004, cit. por Malach-Pines e Keinan, 2006), apresenta outra teoria em que apresenta, para além das três, os fatores externos ou *stressores* externos, para além disso, ainda subdivide os fatores ocupacionais em dois, os crónicos e os agudos.

Segundo Raphael *et al.* (1989, cit. por Caldeira, 2004), os polícias que prestam apoio á vítima demonstram sintomas relacionados com o stresse.

Noutro estudo, Adbollahi (2002, cit. por Burke e Mikkelsen, 2006), acrescentou que aparentemente existe uma relação entre as experiências de stresse no trabalho e a insatisfação profissional, sendo os fatores organizacionais os que mais se associam ao stresse e à insatisfação.

Collins e Gibbs (2003) afirmam que são os fatores organizacionais que têm um maior peso como indutores de stresse do que os ocupacionais, neste caso o policiamento: Segundo este estudo elaborado no Reino Unido, envolvendo 873 polícias, é o facto de as

³ Fatores pessoais - aspetos de personalidade.

⁴ Fatores ocupacionais - exigências do próprio trabalho.

⁵ Fatores organizacionais - interação com os líderes, falta de suporte, trabalho burocrático e falta de oportunidade de subir na carreira.

obrigações profissionais entrarem em conflito com a vida familiar, o excesso de trabalho, a falta de suporte do superior hierárquico, a falta de participação no processo de decisão, entre outras, as causas que potenciam o stresse.

Por outro lado, existem estudos em que os resultados não apontam os fatores organizacionais como principal fator indutor do stresse no trabalho policial. Num estudo elaborado por Garcia (2004), é a consideração da sua missão como um ato de elevada responsabilidade. Outros resultados que surgem do mesmo estudo mostram como principais fatores indutores de stresse, o ferimento ou morte de um colega em missão, a crítica pública, a ausência de colaboração de colegas, a tomada de decisões importantes rapidamente e no local e as exigências familiares.

Em Portugal, uma amostra de Agentes da Polícia de Segurança Pública foram alvo de um estudo, que apresentou como resultados uma relação entre fatores indutores de stresse são o comando, a liderança, a pressão, as insuficiências institucionais e confrontações com a população (Magalhães, 1999).

Ainda outros estudos apontam como fatores geradores de stresse em Agentes da Polícia de Segurança Pública, a chamada de auxílio de colegas, testemunhar em tribunal, lidar com pessoal perturbado emocional e mentalmente (Cunha, 2004), trabalho por turnos (Cunha, 2004; Garcia et al., 2004), operação stop, patrulhamento apeado, relacionamento com os colegas de trabalho (Garcia et al., 2004).

Passos e Antunes (2003), apontam o tempo de serviço policial, a idade, o tipo de serviço e a Esquadra onde desempenham as suas funções como fatores susceptíveis de gerar stresse profissional. Relativamente ao tempo de serviço, Garcia et al. (2004).

Malach-Pines e Keinan (2006) categorizaram as reações dos polícias ao stresse em reações psicológicas, emocionais e comportamentais.

McCraty et al. (1999) afirma que a incapacidade de resposta ao stresse laboral pode trazer consequências que comprometem seriamente a segurança pública, como tal, o reconhecimento da importância desta realidade na classe policial, tem levado a uma maior investigação nesta área bem como a pesquisa de medidas que possam reduzir as dificuldades sentidas neste âmbito pelos profissionais das forças de segurança.

De um modo geral podemos afirmar que a profissão policial na qual os militares da GNR estão incluídos é uma profissão exigente e geradora de stresse. Como vimos, existe uma extensa literatura que aborda o trabalho das forças de segurança como gerador de stresse, bem como as causas e consequências do mesmo. O principal motivo para o policiamento ser considerado uma função indutora de stresse é a sua própria natureza, pois esta função pode a qualquer momento colocar os elementos da força de segurança em situações de risco.

O facto de os elementos de segurança estarem de modo constante sujeitos à violência social, e a poderem sofrer lesões arriscando assim a sua saúde e eventualmente a própria vida, pode ter repercussões emocionais negativas que podem afetar esses elemento das forças de segurança de forma crónica (McCraty et al., 1999).

Este stresse gerado no dia-a-dia dos militares da GNR tem efeitos fisiológicos e psicológicos negativos e podem levar à deterioração da performance dos militares, conduzindo deste modo a uma eficácia e motivação reduzidas na execução das tarefas, ao absentismo e a reformas prematuras (Malach – Pines e Keinan, 2006).

Segundo modelo de Lazarus e Folkman (1984), uma situação pode ser considerada mais stressante ou menos stressante consoante os recursos e meios que do indivíduo tem para fazer frente ao desafio. Deste modo os militares da GNR estão sujeitos a mais ou menos stresse consoante os seus recursos e meios para lidar com o desafio. Sendo a missão dos militares da Guarda, geradora de stresse por natureza, é necessário que estes militares sejam munidos de recursos que tornem menos stressantes os desafios a que estão sujeitos no dia-a-dia.

Bartone (2006) indica alguns fatores possíveis de gerar stresse em militares, adaptando às forças de segurança, mais precisamente aos militares da Guarda, alguns são os fatores que podem estar relacionados com o aumento dos níveis de stresse segundo o autor, nomeadamente o facto de o indivíduo poder estar isolado, nas situações em que o militar é colocado distante da família e amigos, de eventos e locais que faziam parte do seu dia-a-dia, a existência de injustiças salariais, como recentemente tem sido exposto ao Comando da Guarda, devido aos novos escalões de vencimento, e a incerteza da missão que é atribuída ao militar, nunca sabendo o que o espera no decorrer do período do trabalho, bem como a elevada frequência de incidentes e a sua duração.

Ainda de forma a abordar as características stressantes da profissão dos militares da Guarda, pode-se adaptar os dados de um relatório da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, (2000) que aborda as condições que determinam os riscos que podem ser geradores de stress, de acordo com o contexto e conteúdo do trabalho à realidade dos militares da Guarda Nacional Republicana.

Tabela n.º 1: Características stressantes do trabalho

CATEGORIA	CONDIÇÕES QUE DETERMINAM OS PERIGOS
CONTEXTO DO TRABALHO	
Cultura organizacional e função	Falta de comunicação, baixos níveis de apoio na resolução de problemas e no desenvolvimento pessoal, falta de definição dos objetivos organizacionais.
Papel no seio da organização	Ambiguidade e conflito de papéis, imprecisão da definição das responsabilidades dos trabalhadores.
Progressão na carreira	Estagnação na carreira e incerteza, promoção insuficiente ou excessiva, salários baixo, insegurança do emprego, baixo valor social do trabalho.
Liberdade de decisão / controlo	Falta de participação no processo de decisão, falta de controlo no trabalho (o controlo, em especial sob a forma de participação faz também parte do conceito e pode ser considerado como uma questão organizacional mais lata).
Relações interpessoais no trabalho	Isolamento social ou físico, relações deficientes com os superiores, conflitos interpessoais, falta de apoio social.
Relações vida privada - trabalho	Incompatibilidade das exigências no trabalho - vida privada, falta de apoio em casa, duplos problemas de carreira.
CONTEÚDO DO TRABALHO	
Ambiente laboral e equipamento	Problemas com a fiabilidade, disponibilidade, adequação e manutenção ou reparação do equipamento e das instalações.

Concepção da tarefa	Falta de variedade ou ciclos de trabalhos curtos, trabalho fragmentado ou menor, subutilização das competências, alto nível de incerteza.
Volume / Cadência de trabalho	Sobrecarga de trabalho ou quantidade de trabalho insuficiente, falta de controlo sobre a cadência, altos níveis de pressão relativamente aos prazos acordados para as tarefas.
Horário de trabalho	Trabalho por turnos, horários rígidos, horas imprevisíveis, períodos longos ou fora do normal.

Fonte: Agência Europeia para a Segurança e Saúde no trabalho (2000)

O stresse profissional crónico pode ser encontrado em vastas obras definido também como *burnout*. O *burnout* será de seguida abordado, como uma síndrome que contribui para prejudicar o bem-estar dos indivíduos, quer das repercussões desse mal-estar para as suas atitudes e comportamentos e, conseqüentemente, para a eficácia das organizações. E, do ponto de vista de uma psicologia mais positiva, iremos abordar o *engagement*. Este termo, por sua vez reflete o bem-estar dos indivíduos, em que o trabalho é realizado de forma enérgica, com motivação e de forma comprometida. Quando em *engagement*, o indivíduo vive momentos positivos e consegue boas experiências na sua atividade profissional, como consequência terá mais produtividade que um indivíduo nas mesmas condições e em *burnout*.

1.3. *Burnout e Engagement*

1.3.1. Delimitação do conceito de *burnout*

Burnout é um conceito recente, abordado pela primeira vez por Bradley, que o encara como um fenómeno psicológico dos profissionais que desempenham funções de ajuda, (Schaufelli e Enzmann 1988). Contudo o *burnout*, ou síndrome de exaustão profissional, só foi verdadeiramente reconhecido em 1974, por parte de Herbert Freudenberger, (Delbrouck, 2006), apesar de, segundo Pinto (2008), já terem sido adoptados outros conceitos para designar fenómenos semelhantes ao *burnout*, entre eles: *alienation, anxiety, depression, flame-out, chronic fatigue, job dissatisfaction*, entre outros. Ainda segundo Marques Pinto, nenhum destes conceitos se afirmou tão claramente como o

conceito de *burnout*. O *burnout* foi então bastante divulgado e vulgarizado de forma universal, tanto ao nível científico como coloquial. No Japão o termo *karoshi* tem um significado semelhante, em França encontram-se termos como *malaise*, *épuisement* e *usure*, em Castelhana designa-se por *malestar* e em Portugal a expressão usada mais frequente para o designar é o esgotamento.

1.3.2. Antecedentes históricos e construção do campo de estudo do *burnout* como fenómeno psicológico

O termo *burnout*, antes de ser constituído como um campo de estudo, foi aplicado algumas vezes nomeadamente em literatura de ficção, e em 1953 foi publicado na revista *Psychiatry* o caso de Miss Jones, uma enfermeira que na fase inicial do seu trabalho, enquanto profissional de saúde, tinha imenso vigor nas execução das suas tarefas, mas que foi gradualmente perdendo a motivação, ao mesmo tempo que o trabalho ia deixando de fazer sentido para ela, pois cada vez mais ia vendo os lados negativos do mesmo, Marques Pinto (2008).

Ainda Bradley, no final da década de 60, realizou um estudo denominado de staff burnout em profissionais que acompanhavam um programa comunitário de jovens delinquentes, Marques Pinto (2008).

Foi neste contexto que, segundo Schaufelli e Enzmann, em meados da década de 70 Freudenberger realizou o seu estudo intitulado de “*Staff Burn-out*”, numa amostra de jovens voluntários que trabalhavam com toxicodependentes. Estes jovens voluntários apresentavam uma entrega e motivação inicial muito elevada, contudo, com o decorrer do tempo, iam progressivamente perdendo o empenho, e acompanhados dessa perda de empenho, vinham alguns sintomas físicos e psicológicos. Devido a esta iniciativa por parte de Freudenberger, Marques Pinto (2008) afirma que este é frequentemente considerado como o “pai” do *burnout*. Contudo Christina Maslach também deu um forte contributo neste campo de estudo, como será abordado mais pormenorizadamente de seguida.

Após a introdução deste novo conceito no seio da comunidade psicológica, na década de setenta, numa convenção da APA, o estudo desta temática tem vindo a ser

abordado por diversos autores por o fenómeno de *burnout* ser reconhecido como um importante problema para o individual e social (Maslach e Schaufelli, 1993, cit. por Passos e Antunes, 2003a). O termo *burnout* tornou-se assim num dos conceitos mais comuns no meio da psicologia organizacional, sendo por alguns adivinhado como a praga do século XXI.

1.3.2.1. Década de setenta - abordagem clínica

Paralelamente aos estudos de Freudenberger, Christina Maslach (1997), psicóloga social, abordava o modo como os profissionais de ajuda, particularmente os profissionais de saúde que lidavam com trabalhos stressantes, nomeadamente como geravam a ativação emocional de estratégias *cooping* (cognitivas de auto proteção). A amostra de Maslach, era constituída por profissionais que se revelavam emocionalmente exaustos e que desenvolviam perceções e sentimento negativos em relação aos seus pacientes, bem como descreviam uma crise de competência profissional (Shaufelli e Enzmann, 1998).

Nesta altura, burnout era um conceito difícil de definir pois não havia unanimidade sobre o que era de facto o *burnout*. Era citado como algo que surge em indivíduos como resposta ao stress profissional crónico, quando têm de trabalhar em contacto direto com outras pessoas (professores, guardas prisionais, profissionais da saúde, militares entre outros).

O *burnout* despertou interesse essencialmente clínico, orientado para a intervenção em pacientes afetados por este fenómeno e para a descrição de sintomas neles manifestados. O impulso que o interesse por esta temática sofreu levou à inventariação desses sintomas. Num estudo elaborado por Schaufeli e Enzmann 1998, (cit. Marques Pinto, 2000), os autores identificaram na literatura 132 sintomas diferentes associados ao *burnout*, organizáveis em cinco categorias: sintomas afetivos, cognitivos, físicos, comportamentais e motivacionais.

Na década de setenta autores como Strorlie (1979; cit in Buendia, J., Ramos, F. 2001) descreviam o *burnout* como colapso espiritual, Seiderman (1978; cit in Buendia, J., Ramos, F. 2001) como a perda de energia e da flexibilidade no acesso aos recursos pessoais, e Bloch (1972 cit in Buendia, J., Ramos, F. 2001) como um comportamento do

tipo cínico na relação com os clientes, acentuando, como o rosto visível do *burnout*, a dimensão da relação entre o sujeito e o trabalho. (Buendia, J., Ramos, F. 2001).

O *burnout* surge assim, como uma resposta resultante da relação que o sujeito estabelece com o seu trabalho e não como uma resposta individual ao stress (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001).

Em síntese, a década de 70 deu um importante contributo para o reconhecimento do *burnout* como fenómeno psicológico, bem como para a sua definição, apesar da proliferação inicial de sintomas decorrentes da abordagem clínica.

1.3.2.2. Década de 80 – abordagem empírica

Na década de oitenta, o trabalho produzido na área do burnout revelou-se mais sistemático, o que se ficou a dever em grande medida ao aparecimento de um questionário estandardizado o *MBI – Maslach Burnout Inventory*.

A conceção efetiva mais consensual de *burnout* surgiu no início desta década, proposta por Maslach e Jackson (1981) que o caracterizam em torno de três dimensões de sintomas: (1) *cansaço emocional*, que se caracteriza por perda progressiva de energia, desgaste, esgotamento e fadiga; (2) *despersonalização ou cinismo* manifestada por atitudes negativas, irritabilidade, respostas frias e impessoais; (3) *falta de realização pessoal* composta pela percepção de respostas negativas em relação ao trabalho e a si próprio.

Com base nesta estrutura tridimensional de sintomas os autores construíram e validaram o MBI, o qual tem vindo a ser, desde então, o instrumento por excelência de investigação do *burnout*, o que foi verificado recentemente por Schaufeli et al(2001).

Este instrumento tem a forma de uma escala de autoadministração de Likert, em que é pedido à pessoa que avalie, em sete possibilidades, de "nunca" a "todos os dias", com que frequência sente um conjunto de sentimentos e emoções expressos em frases. Dado que a versão inicial do MBI foi desenvolvida para ser aplicada a trabalhadores da área da saúde, e porque as definições iniciais de *burnout* limitavam esta síndrome a quem

desempenhava tarefas "de ajuda", existem hoje três versões distintas do MBI (Maslach, Jackson e Leiter, 1996):

- Maslach Burnout Inventor), — Human, Services Survey (MBI-HSS). Destinada a ser aplicada a profissionais da área da saúde, é composta por 22 itens, dos quais nove pertencem a uma subescala de exaustão emocional (EX), cinco a uma subescala de cinismo (CI) e oito a uma subescala de realização pessoal (RP)
- Maslach Burnout Inventory - Educators Survey (MBI-ES). Para ser utilizada em contextos educacionais. Mantém a mesma estrutura e itens do MBI-HSS, modificando ligeiramente a sua formulação em função da população a que se destina.
- Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS). Composta por 16 itens, trata-se de uma adaptação do MBI-HSS para a população trabalhadora em geral. Mantém uma estrutura idêntica, com três subescalas, embora a transposição para a população em geral tenha obrigado à sua redefinição. A escala não permite obter uma pontuação global de *burnout*. Consideram-se pontuações elevadas, em cada subescala, as pontuações no terço superior, estando as pontuações médias no terço médio, e as baixas no terço inferior. Um nível elevado de *burnout* corresponde a pontuações elevadas na subescala exaustão e na subescala cinismo e as pontuações baixas na subescala realização pessoal. Correlativamente, um nível baixo de *burnout* corresponde a níveis baixos de exaustão e de cinismo e altos de realização pessoal.

Por seu lado Pines e Aronson, (1988 Cit. Schaufelli e Enzmann 1998) descrevem o *burnout* como um estado físico, emocional e mental de exaustão, gerado pelo envolvimento prolongado em situações de elevada exigência. A exaustão física é caracterizada por baixa energia, fadiga crónica e vários sintomas físicos e psicossomáticos; a exaustão emocional envolve sentimentos de desalento e desespero que podem levar a uma rutura emocional; a exaustão mental refere-se à presença de atitudes negativas em relação a si próprio, aos outros e à vida em geral. Pines e colegas (1981), (Cit. Schaufelli e Enzmann 1998) consideram que o *burnout* e o tédio apresentam um conjunto semelhante de sintomas, apesar de terem origens diferentes e para isso desenvolvem um questionário

“*Tedium Measure*”,(TM) mais tarde, em 1988, chamado pelos autores de “*Burnout Measure*”, (BM).

O BM é um questionário unidimensional apresentado pelos autores como um instrumento de auto diagnóstico. Apesar de reconhecido pela comunidade científica, o BM não tem sido tão utilizado como o MBI. Ainda na década de oitenta, autores como Cronin-Stubbs e Rooks (1985 cit in Buendia, J., Ramos, F. 2001) concetualizam o *burnout* como uma resposta emocional e comportamental inadequada aos *stressores* ocupacionais.

Em síntese, de acordo com Marques Pinto (2000) e Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) pode definir-se esta década como a fase empírica do estudo do *burnout*.

1.3.2.3. Década de noventa – abordagem fundamentalmente teórica

A década de noventa é, segundo Schaufeli (2001), caracterizada por três aspetos significativos: a) O alargamento do conceito de *burnout* a outras áreas profissionais para além da área da saúde e educação, estendendo-se, por exemplo, à área militar; b) o aperfeiçoamento metodológico e estatístico; c) o reconhecimento das vantagens dos estudos longitudinais.

Concretamente o alargamento do conceito de *burnout* a outras áreas profissionais beneficiou da adaptação do MBI inicialmente pensado para os profissionais de ajuda e assente nas dimensões de exaustão emocional, cinismo e perda de realização pessoal. Na versão atualizada o MBI-GS, mantém-se a mesma estrutura trifatorial, exaustão, cinismo e perda de auto-eficácia, sendo o conteúdo dos itens e a designação das dimensões ajustada à aplicação às diversas áreas profissionais, (Maslach e Leiter 1997).

Do ponto de vista explicativo, as abordagens teóricas do estudo do *burnout* são inúmeras, desde as que salientam fatores individuais, aquelas que acentuam fatores interpessoais ou organizacionais (Schaufeli e Enzman, 1998), restando muitas incertezas acerca do papel de uma e de outras, da sua importância e pesos relativos das mesmas na explicação do *burnout* (Maslach e Leiter 1997). Contudo pode dizer-se que genericamente o *burnout* tende a ser associado mais a fatores de ordem socioprofissional do que a variáveis individuais, o que, desculpabilizando o sujeito, explica em parte a grande

popularidade do conceito (Etzion, 1994). Por exemplo para Maslach (1997), o *burnout* não resulta de uma predisposição genética para a irritabilidade, personalidade depressiva, fraqueza geral, falta de carácter ou ambição, não se configurando assim como uma alteração de personalidade ou um síndrome clínico, mas sim como um problema organizacional.

Esta visão, que liberta o sujeito de maior responsabilidade na vivência de estádios de *burnout*, é contrariada pelos mesmos autores ao afirmarem que o *burnout* está mais presente quando se verifica uma discrepância entre a natureza do trabalho e dos indivíduos que o realizam (Maslach 1997), ou quando se propõem programas de prevenção/intervenção eminentemente centrados na aquisição de competências pessoais (Schaufeli, Enzaman, 1998).

1.3.3. Abordagem positiva – *engagement*

Recentes desenvolvimentos na literatura do *burnout* (Maslach e Leiter, 1997) retomam a ideia de que os sujeitos iniciam a sua atividade em regra com elevados níveis de motivação e envolvimento, sendo que algumas pessoas vão sendo sujeitos a uma erosão progressiva.

A ideia de erosão sugere uma perda progressiva durante a qual aumenta o desencontro entre as necessidades da pessoa e as exigências do trabalho (Maslach e Leiter 1997).

Para Maslach e Leiter (1997) a energia, o envolvimento e a eficácia, seriam os opostos diretos das três dimensões do *burnout* e corresponderiam ao *engagement*. Ao longo do processo de erosão a energia passaria a ser exaustão, o envolvimento passaria a cinismo e eficácia transformar-se-ia em ineficácia (Maslach e Leiter 1997). De acordo com recentes desenvolvimentos na psicologia, no sentido de uma psicologia positiva, mais focada nas forças do sujeito e nas formas de funcionamento ótimo (Seligman e Csikszentmihalyi, 2000), o sujeito quando vive o *engagement*, apresenta um estado de energia e ligação forte com as atividades do seu trabalho, e demonstra capacidade de vencer as exigências das tarefas.

Adotando como ponto de partida a perspectiva de Maslach e Leiter sobre o *engagement*, Schaufeli (2001) adota uma abordagem diferente do mesmo conceito, definindo-o como persistente, afetiva e motivacionalmente positivo, caracterizado por 3 dimensões: vigor, dedicação e absorção. O vigor refere-se a elevados níveis de energia e resiliência persistente face às dificuldades. A dedicação refere-se a um forte envolvimento com o trabalho, acompanhado de sentimentos de entusiasmo e prazer. Finalmente, a absorção refere-se ao prazer da imersão no trabalho (Schaufeli, 2001).

1.4. Abordagens teóricas do *burnout* e do *engagement*

Tabela 2: Taxinomia das abordagens teóricas do *burnout*

Tipos de Abordagem	Exemplos de modelos de <i>burnout</i>	Perspetivas adotadas sobre o <i>burnout</i>
Individual	Modelo de Edlwich e Brodsky	Desilusão progressiva
	Modelo de Maier	Expectativas desajustadas
	Modelo de Garden	Desequilíbrio funções conscientes / inconscientes
	Modelo de Hobfool	Conversão dos recursos
Interpessoal	Modelo de Maslach	Sobrecarga emocional na relação de ajuda
	Modelo de Harrison	Falta de competências sociais
	Modelo de Schaufeli	Falta de reciprocidade
	Modelo de Cherniss	Choque da realidade
Organizacional	Modelo de Golembieswski e colaboradores	Processo virulento
	Modelo de Maslach e Leiter	Desajuste pessoa / trabalho
	Modelo de Demerouti, Bakker, Nachreiner e Schaufeli	O modelo das exigências e dos recursos
	Modelo de Meyerson	Construção cultural e social

Societal	Modelo de Karger	Alienação social
	Modelo de Handy	Desajuste funções manifestadas / latentes das organizações
	Modelo de Sarason	Individualismo

Fonte: Pinto e Chambel (2008)

De um modo geral, podemos afirmar que as abordagens individuais referidas anteriormente (ver tabela n.º 2), tem por base os fatores pessoais que colidem com a realidade do trabalho, ou seja, o indivíduo é exposto ao stress profissional pelo facto de a realidade do seu trabalho não corresponder aos ideais que este tinha do mesmo.

Relativamente á abordagem interpessoal, pode dizer-se que está vocacionada para as profissões de ajuda, profissões essas em que questões emocionais e relações interpessoais com utentes colocam sobre o indivíduo situações geradoras de stress profissional, e contribuindo para o aumento de *burnout*.

Por sua vez, a abordagem organizacional foca-se na relação entre *burnout* e organização. Ou seja não se foca apenas nos efeitos da síndrome de *burnout* no indivíduo, mas também no seio da organização.

Por último, segundo Marques Pinto (2008), a abordagem societal é ainda uma abordagem relativamente inexplorada, contudo traz-nos causas sociais e culturais para o aumento ou inibição de níveis de *burnout*.

1.5. A influência das variáveis sociodemográficas no *burnout* e no *engagement*

Quanto às variáveis sociodemográficas a idade aparece citada na literatura (Schaufelli, Peiró, Ramos, 1999, cit. por Cruz, 2006), como um dos fatores que se correlaciona negativamente com o *burnout*. Em relação ao estado civil, trabalhos dos mesmos autores referem como protetora, a condição de ter uma relação estável. Os níveis de escolaridade aparentemente correlacionam-se de uma forma direta com o *burnout*,

porém as elevadas exigências emocionais de competência e disponibilidade hoje exigidas aos quadros mais qualificados, podem enviesar esta conclusão.

Também o tempo de serviço se correlaciona com os níveis de *burnout*, segundo Garcia *et. al* (2004), os anos de serviço têm uma relação direta com os níveis de stresse.

1.6. Diferença entre stresse e *burnout*

Conforme afirma Marques Pinto (2008), stresse e *burnout* são dois conceitos relacionados mas que contém diversos critérios de separação, nomeadamente:

1. Enquanto o stresse é um fenómeno de adaptação temporária, o *burnout* representa um processo de quebra da adaptação resultante da exposição prolongada ao stresse profissional, sendo o produto final o disfuncionamento crónico.
2. As estratégias de *coping*⁶, tendem a diminuir o stresse, por este ser um processo adaptativo temporário, contudo no *burnout* as estratégias adotadas podem levar ao agravamento da cronicidade do *burnout*.
3. O *burnout* assume uma forma tridimensional, opondo-se assim ao stresse. Tendo em comum o *burnout* e o stresse a exaustão profissional, o *burnout* transcende o stresse em duas dimensões, uma relativamente aos outros (cinismo) e outra relativamente a si próprio (realização / Eficácia).
4. O stresse pode ser abordado pela positiva ou pela negativa, sendo que todos os indivíduos podem ter vivências de stresse, enquanto que o *burnout* é sempre negativo e só sofre de *burnout* quem inicialmente se apresentava muito motivado e com elevadas expectativas relativamente à sua profissão.
5. Por último, o MBI – Maslach Burnout Inventory, principalmente nas dimensões de cinismo e falta de eficácia profissional, apresenta uma boa validade discriminante relativamente a sintomas genéricos de stresse profissional.

⁶ *Coping* - de acordo com Pinto e Chambel (2008) recursos que o indivíduo tem para lidar com situações stressantes. Estes recursos podem ser interpessoais (Ex.: personalidade do indivíduo) ou extra_pessoais (Ex.: redes de apoio social em que o indivíduo se enquadra).

Capítulo 2

O Estudo Empírico

2.

2.1. Introdução

Ao longo deste capítulo, como o próprio nome indica irá ser apresentado o estudo empírico efetuado à amostra de militares da GNR.

É neste capítulo que se desenvolvem os objetivos gerais, onde consta o planeamento da investigação bem como as hipóteses que o fundamentam. Na metodologia, descreve-se em pormenor toda a condução da investigação, os instrumentos utilizados e os resultados provenientes desta.

2.2. Procedimento

Foi solicitada autorização à Exma. Senhora Comandante do DTER Torres Vedras para a aplicação dos questionários. Após o seu consentimento, pedimos a sua colaboração, bem como a dos comandantes dos PTER sobre o seu comando.

Este estudo decorre da aplicação de dois questionários, traduzidos e adaptados para a população portuguesa e de um questionário sociodemográfico a uma amostra de militares da Guarda Nacional Republicana, do Destacamento Territorial de Torres Vedras, decorrendo a aplicação no mês de Junho de 2012.

2.3. Hipóteses

2.3.1. Hipóteses de associação

Tabela n.º 3: Hipóteses de associação

H.1	As pontuações da dedicação, vigor e absorção, são afetadas pelas variáveis sociodemográficas.
H.2	As pontuações da exaustão, cinismo e eficácia profissional são afetadas pelas variáveis sociodemográficas.
H.3	A pontuação elevada na escala de dedicação está associada positivamente com o vigor e absorção.
H.4	A pontuação elevada nas escaladas de exaustão e cinismo estão associadas negativamente com a realização pessoal.
H.5	As pontuações elevadas nas escalas de exaustão e cinismo estão associadas negativamente com a realização profissional, dedicação, vigor e absorção.

2.4. Metodologia

2.4.1. Amostra

A amostra do estudo é constituída por 86 militares de toda a hierarquia do destacamento, sendo assim estão incluídos os militares com funções de chefia, militares das equipas especiais, os militares das secretarias e os militares que se encontram com funções de patrulha.

Os militares do DTER Torres Vedras, estavam distribuídos por 5 locais, os militares que desempenhavam funções no destacamento territorial e os militares dos 4 postos territoriais pertencentes ao DTER Torres Vedras.

Tabela n.º 4 – Caracterização da amostra

Variável	Categoria	N= 86	%
----------	-----------	-------	---

Género	Masculino	76	88
	Feminino	10	12
Idade	20 – 25	10	12
	26 – 30	22	26
	31 – 35	17	29
	36 – 40	14	16
	41 – 45	4	5
	46 – 50	16	19
	51 - 55	3	3
Estado Civil	Solteiros	31	36
	Casados / União de Facto	50	58
	Divorciados	5	6
Habilitações Académicas	2º Ciclo	4	5
	3º Ciclo	35	41
	Ensino Secundário	46	53
	Ensino Superior	1	1
Tempo de Serviço	0 a 5	26	30
	6 a 10	16	19
	11 a 15	16	19
	16 a 20	7	8
	21 a 25	11	13
	26 a 30	8	9
	31 a 35	2	2
Interesse em mudar de função	Sim	24	28
	Não	62	72
Interesse em mudar de profissão	Sim	2	2
	Não	84	98

A amostra (ver tabela n.º 5), é constituída maioritariamente por elementos do género masculino (78%), com uma faixa etária compreendida entre os 26 e os 35 anos (55%) e com menos de 16 anos de serviço (68%) , sendo que destes, (30%) corresponde a elementos com menos de 6 anos de serviço. A maioria dos elementos são casados (58%). Ao nível das habilitações académicas é a frequência do ensino secundário que tem um valor mais predominante, representando cerca de metade da amostra (49%).

2.4.2. Variáveis

Variáveis Independentes: género, grupo etário, estado civil, habilitações literárias, tempo de serviço, intenção de mudar de função e intenção de mudar de profissão.

Variáveis dependentes: *engagement e burnout.*

2.4.3. Instrumentos

2.4.3.1. Questionário sociodemográfico

No presente trabalho utilizou-se um questionário sociodemográfico com o fim de se obterem os dados sociodemográficos relevantes sobre os participantes no estudo e que também contribui para a caracterização da amostra (ver Apêndice – A).

2.4.3.2. Inventário militar de *burnout e engagement*

Para medir o *burnout* escolheu-se o *Maslach Burnout Inventory*. Como foi indicado acima, esta escala é o instrumento mais utilizado na investigação sobre *burnout*, e as suas características psicométricas têm sido bastante investigadas e confirmadas. Dada a natureza da amostra, foi usada a versão *General Survey* (MBI-GS). Esta versão é composta por 16 questões (seguindo a forma de uma escala de autoadministração de Likert, com sete possibilidades de frequência, de "nunca" a "todos os dias") pertencentes a três subescalas, de acordo com o modelo dos seus criadores (Maslach, Jackson e Leiter, 1996). O facto de se dirigir a uma população generalista (por oposição às populações específicas das outras versões) implicou algumas mudanças na natureza das questões e na designação das subescalas: exaustão emocional passou simplesmente a designar-se exaustão (EX), com itens que exploram sentimentos de exaustão e fadiga, sem referenciar as pessoas como sendo as causadoras desses sentimentos e com menos ênfase nas emoções (5 itens e. g. “Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho”); despersonalização passou a cinismo (CI) ou sentimentos de indiferença ou distanciamento em relação à atividade profissional, com itens que abordam a distanciamento em relação ao trabalho mas não os relacionamentos pessoais no trabalho (5 itens e. g. “Tornei-me mais reticente em relação ao meu trabalho”); realização pessoal transformou-se em eficácia profissional (EP), com itens que exploram opiniões de realização profissional, sentimentos de autoeficácia e expectativas para com a eficácia profissional (6 itens e. g. “Sinto que dou um contributo válido para o meu trabalho”).

Tal como nas outras versões, a escala não fornece uma pontuação global de *burnout*. A distribuição normativa de cada subescala é dividida em três terços e considera-se existir *burnout* quando há pontuações elevadas (terço superior) de exaustão e cinismo e baixas (terço inferior) de eficácia profissional.

Para medir o *engagement*, escolheu-se o *Engagement Inventory* - EI. Este é um instrumento de autorrelato, com 24 itens, que são valorados numa escala de Likert de 7 graduações igual á do MBI – Geral, distribuindo-se os itens por três subescalas: Vigor (VI) (9 itens e. g. “No final do dia ainda tenho tempo para outras atividades”); Dedicção (DE) (8 itens e. g. “O meu trabalho é desafiante para mim”) e Absorção (AB) (7 itens e. g. “Sinto-me feliz quando estou a desempenhar tarefas relacionadas com o meu trabalho”).

Os resultados da escala IMBE (ver Apêndice – A), são dados pelo somatório de cada um dos dois grupos de três subescalas, fornecendo um conjunto de medidas das dimensões do *burnout* e outro conjunto de dimensões do *engagement*. As pontuações de

cada subescala devem ser calculadas em separado e não convertidas numa pontuação única.

2.4.4. Tratamento de dados

O programa de estatística utilizado no tratamento dos dados foi o SPSS versão 17 para *Windows*.

2.5. Resultados

2.5.1. Construção de medidas

O primeiro passo na análise foi o de medir a consistência interna de cada uma das medidas, MBI – GS e EI.

A escala de *engagement* (ver tabela n.º 6) apresenta valores que cumprem o critério de Nunnaly e Bernstein (1994), .70, apresentando o *engagement* um valor de *alpha de cronbach* de ,85 e o *burnout* (ver tabela n.º7) um valor inferior ao mínimo exigido pelo mesmo critério. Para incrementar o *alpha de cronbach*, retirou-se o item 14, obtendo-se assim um valor de ,73.

Tabela n.º 5 – *Alpha de Cronbach* para o total da escala de *engagement*

<i>Alpha de Cronbach</i>	n.º de itens
,849	24

Tabela 6 – *Alpha de Cronbach* para o total da escala de *burnout*

<i>Alpha de Cronbach</i>	n.º de Itens
,736	15

Numa segunda fase foi realizada a análise da consistência interna das subescalas do *engagement* – dedicação, absorção e vigor - verificou-se não haver necessidade de retirar qualquer item da escala de dedicação, sendo retirados um item da escala de absorção e três da escala de vigor. O critério para se retirar itens prende-se com o objetivo de aumentar a consistência interna da escala para um valor igual ou superior a .70, cumprindo o critério de Nunnaly e Bernstein (1994).

A subescala de dedicação (ver tabela n.º 8) apresenta um *alpha* de .86, cumprindo desta forma o critério de Nunnaly e Bernstein (1994).

A subescala de vigor (ver tabela n.º 8), inicialmente apresentava um *alpha* de .60, sendo por isso necessário eliminar três itens (item 15, 21 e 25). Após se retirarem estes itens obtivemos um *alpha* de .73 que cumpre o critério de Nunnaly e Bernstein (1994).

Na subescala de absorção (ver tabela n.º 8), o alfa inicial apresentava um valor de .60, após se retirar o um item (item 34), o valor de *alpha* subiu para .64, não sendo significativo o aumento do *alpha* após a retirada de outros itens, optou-se por não retirar mais itens e trabalhar com um alfa de .64.

Tabela 7 – *Alpha de Cronbach* das subescalas do *engagement*

Subescala	<i>Alpha de Cronbach</i>	n.º de itens
Dedicação	,86	8
Vigor	,73	6
Absorção	,64	6

Ainda no decurso da segunda fase, foi replicado o procedimento anterior para as subescalas do *burnout* – exaustão, eficácia e cinismo.

Na escala de componentes principais do MBI - GS, verificou-se não haver necessidade de retirar qualquer item da escala de exaustão, sendo retirados um item da escala de eficácia (item n.º 22). Optou-se por não retirar mais itens da subescala de eficácia profissional e cinismo, devido ao reduzido número de itens que estas subescalas apresentam. Sendo assim, (ver tabela n.º 9) a subescala de exaustão cumpre o critério de Nunnaly e Bernstein (1994) e as subescalas de eficácia e cinismo não o cumprem.

Tabela n.º 8 – Alpha de Cronbach das subescalas do *Burnout*

Subescala	Alpha de Cronbach	n.º de itens
Exaustão	,86	6
Eficácia	,61	4
Cinismo	,61	4

2.5.2. Análise fatorial do *engagement*

2.5.2.1. Análise fatorial exploratória

Inicialmente efetuou-se uma análise fatorial exploratória de componentes principais com rotação *varimax* utilizando o SPSS versão 17 para *Windows*.

Na realização da análise fatorial exploratória do *engagement*, surgem sete fatores, sendo que três deles explicam 48% da variância (ver tabela n.º 10).

Tabela n.º 9 – Variância total explicada - *engagement*

Componente	<i>Eigenvalues</i> iniciais		
	Total	% de Variância	Acumulado %
1	7,126	29,690	29,690
2	2,804	11,681	41,371
3	1,672	6,967	48,338
4	1,330	5,541	53,879
5	1,253	5,219	59,098
6	1,069	4,455	63,554
7	1,026	4,273	67,827

O primeiro fator (ver tabela n.º 11), que representa 30 % da variância, engloba todos os itens da subescala dedicação (item n.º: 7; 9; 13; 17; 35; 36; 38; 40), mais alguns da subescala vigor (item n.º: 11; 32; 37; 39) e da subescala absorção (item n.º: 1; 28).

O segundo fator (ver tabela n.º 11), explica 12% da variância e engloba uma parte significativa dos itens da subescala absorção (item n.º: 3; 5; 30).

Tabela n.º 10: Análise fatorial de componentes principais com rotação *varimax* para quatro fatores - *engagement*

Item n.º	Componente		
	1	2	3
1	,685	,053	,046
3	,303	,664	-,059
5	,154	,687	,130
7	,783	-,086	,026
9	,610	,151	-,326
11	,602	,107	-,246
13	,647	,130	,066
17	,584	,243	,073
19	,377	-,454	,213
23	,405	,408	-,339
26	,043	,296	,453
28	,514	,426	,001
30	,155	,582	,135
32	,620	-,151	-,155
35	,611	-,130	-,252
36	,778	,159	-,105
37	,761	-,434	,115
38	,757	-,275	,071
39	,709	-,410	,161
40	,810	-,136	-,033

2.5.2.2. Análise fatorial forçada a três fatores

Na realização da análise fatorial forçada do *engagement*, decidimos forçar a três fatores de acordo com o verificado pelo autor Schaufelli (2001), obtendo assim 48% da variância explicada.

Tabela n.º 11: Total da variância explicada – *engagement*

Componente	<i>Eigenvalues</i> Inicial		
	Total	% de Variância	Acumulado em %
1	7,126	29,690	29,690
2	2,804	11,681	41,371
3	1,672	6,967	48,338

O primeiro fator (ver tabela n.º 13), representa 30% da variância explicada e é carregado por todos os itens da subescala dedicação (item n.º: 7; 9; 13; 17; 35; 36; 38; 40) e por um item da subescala vigor (item n.º 11) e o segundo fator, representa 12% da variância e é carregado por uma parte significativa dos itens da subescala absorção (item n.º 3; 5; 30).

Desta análise forçada resultou a eliminação do terceiro fator, visto o fator em causa não ser carregado por nenhum item.

Tabela n.º 12: Análise fatorial de componentes principais com rotação *varimax* para quatro fatores – *engagement*

Item n.º	Componente		
	1	2	3
1	,685	,053	,046
3	,303	,664	-,059
5	,154	,687	,130
7	,783	-,086	,026
9	,610	,151	-,326
11	,602	,107	-,246
13	,647	,130	,066
17	,584	,243	,073
19	,377	-,454	,213
23	,405	,408	-,339
26	,043	,296	,453
28	,514	,426	,001
30	,155	,582	,135
32	,620	-,151	-,155
35	,611	-,130	-,252
36	,778	,159	-,105
37	,761	-,434	,115
38	,757	-,275	,071
39	,709	-,410	,161
40	,810	-,136	-,033

2.5.3. Análise fatorial do *burnout*

2.5.3.1. Análise fatorial exploratória

Inicialmente efetuou-se uma análise fatorial exploratória de componentes principais com rotação *varimax*. utilizando o SPSS versão 17 para *Windows*.

Na realização da análise fatorial exploratória do *burnout*, surgem quatro fatores, sendo que três deles explicam 57% da variância. (ver tabela n.º 14).

Tabela n.º 13 – Variância total explicada – *burnout*

Componente	Eigenvalues iniciais		
	Total	% de Variância	Acumulado %
1	5,350	33,439	33,439
2	2,345	14,659	48,098
3	1,431	8,942	57,041
4	1,082	6,765	63,805

Tabela n.º 14: Análise fatorial de componentes principais com rotação *varimax* para quatro fatores – *burnout*

Item n.º	Componente			
	1	2	3	4
2	,726	,113	,006	-,384
4	,715	,255	-,185	-,110
6	,780	,083	,034	-,236
8	-,091	,511	-,374	,608
10	,467	,214	,450	,455
12	,675	,075	,226	,071
16	,749	,271	-,274	-,014

18	-,462	,584	,077	-,438
20	,634	,180	,075	,170
24	,723	,236	,191	,039
27	,472	,433	-,125	,010
29	,222	,093	,788	-,012
31	-,393	,671	-,038	-,159
33	-,570	,375	,365	-,102

Uma análise fatorial confirmatória para quatro fatores (ver tabela n.º 15), revelou, considerando como mínimo aceitável de saturações fatoriais o valor de .400, o fator 1 corresponde á subescala exaustão, visto este fator ser carregado por todos os itens desta subescala, mais três itens pertencentes à subescala cinismo. O fator 2 corresponde á subescala eficácia profissional, sendo este fator carregado com todos os itens desta subescala à exceção de um item (item n.º 33), esta escala foi ainda carregada com um item pertencente á subescala cinismo. O fator três e quatro surgem assim carregados com dois itens cada. Dois itens (item n.º 10; 19), carregam mais que um fator de forma equilibrada.

2.5.3.2. Análise fatorial forçada a três fatores

Face aos resultados obtidos, foi decidido conduzir uma análise fatorial confirmatória de componentes principais com rotação *varimax* para três fatores (ver tabela n.º 16), o que significa uma redução da variação total explicada para 57%.

Tabela n.º 15 – Variância total explicada – *Burnout*

Componente	<i>Eigenvalues</i> iniciais		
	Total	% de Variância	% de Acumulado
1	5,350	33,439	33,439
2	2,345	14,659	48,098
3	1,431	8,942	57,041

**Tabela n.º 16: Análise fatorial de componentes principais com rotação *varimax*
para três fatores – *Burnout***

Item n.º	Componente		
	1	2	3
2	,726	,113	,006
4	,715	,255	-,185
6	,780	,083	,034
12	,675	,075	,226
16	,749	,271	-,274
18	-,462	,584	,077
10	,467	,214	,450
8	-,091	,511	-,374
20	,634	,180	,075
24	,723	,236	,191
27	,472	,433	-,125

29	,222	,093	,788
31	-,393	,671	-,038
33	-,570	,375	,365

A estrutura fatorial (ver tabela n.º 17) aproxima-se da estrutura fatorial encontrada pelos autores do MBI (Maslach, Jackson e Leiter, 1996), a existência de três fatores, sendo que o primeiro é constituído por oito itens no total, correspondendo a todos os itens da subescala exaustão e dois da subescala cinismo. O segundo fator é constituído por cinco itens, sendo que é carregado por todos os itens da subescala eficácia profissional à exceção de um item (item n.º 33), sendo que este item aproxima-se de .400, ou seja, apesar de o item em causa não ter um valor suficiente para contribuir significativamente para carregar o segundo fator, este aproxima-se do valor em causa. Contribui também para o segundo fator, um item pertencente à subescala cinismo (item n.º 27). O terceiro fator é carregado por uma parte significativa dos itens pertencentes à subescala cinismo, estando em falta apenas dois itens (item n.º 24; 27).

Dois itens (item n.º 10; 27), contribuem para mais do que um fator de forma equilibrada.

2.5.4. Correlação de variáveis sociodemográficas

2.5.4.1. Correlação com o *engagement*

No caso do *engagement*, o teste de normalidade (ver tabela n.º 18) implica o uso da correlação de Pearson em todas as subescalas.

Tabela n.º 17 - Teste de normalidade *engagement*

Subescalas	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
VI	,085	86	,186	,971	86	,047
DE	,081	86	,200*	,969	86	,035
AB	,064	86	,200*	,983	86	,322

a. Lilliefors Significance Correction*. This is a lower bound of the true significance.

Existe uma correlação, estatisticamente significativa de $p < 0,01$ entre os indivíduos que pretendem mudar de função e as subescalas de vigor e dedicação (ver tabela n.º 19).

Tabela n.º 18 – Correlação de Pearson – *engagement*

Subescala		Estado Civil	Género	Idade	Tempo de serviço	Habilitações Académicas	Mudar de Função	Mudar de Profissão
V I	<i>Pearson Correlation</i>	,138	,033	,145	,152	-,012	,287**	,109
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,204	,765	,182	,164	,912	,007	,318
	<i>N</i>	86	86	86	86	86	86	86
D E	<i>Pearson Correlation</i>	,163	,004	,119	,108	-,010	,298**	,185
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,133	,970	,277	,322	,924	,005	,088

	<i>N</i>	86	86	86	86	86	86	86
A	Pearson	,185	-,040	,178	,167	,015	,090	-,107
B	Correlation							
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,088	,713	,101	,125	,889	,409	,329
	<i>N</i>	86	86	86	86	86	86	86

***. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

**. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).*

2.5.4.2. Correlação com o *burnout*

Tabela n.º 19: Teste de normalidade – *burnout*

Subescala	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
EX	,048	78	,200*	,981	78	,285
EF	,107	78	,028	,962	78	,019
CI	,120	78	,007	,905	78	,000

a. Lilliefors Significance Correction. This is a lower bound of the true significance.*

No caso do *burnout*, o teste de normalidade (ver tabela n.º 20) implica o uso da correlação de Pearson para a subescala de exaustão profissional e o uso da correlação de Spearman para as subescalas de cinismo e eficácia.

Tabela n.º 20: Correlação de Pearson – burnout (EX)

Subescala		Sexo	Idade	Estado Civil	Habilitações Académicas	Tempo de serviço	Mudar de Função	Mudar de Profissão
EX	<i>Pearson Correlation</i>	-,180	,058	,110	-,170	,040	-,225*	,029
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,107	,609	,329	,129	,723	,043	,797
	<i>N</i>	81	81	81	81	81	81	81

***. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

**. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).*

Existe uma correlação negativa entre a variável mudar de função e subescala exaustão profissional (ver tabela n.º 21).

Tabela n.º 21: Correlação de Spearman – burnout (EF e CI)

Subescala		Género	Idade	Estado Civil	Habilitações Académicas	Tempo de serviço	Mudar de Função	Mudar de Profissão
EF	<i>Correlation Coefficient</i>	-,029	,180	,288**	-,041	,190	,079	,088
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,790	,101	,008	,714	,083	,475	,425
	<i>N</i>	84	84	84	84	84	84	84
CI	<i>Correlation Coefficient</i>	-,078	,025	,094	-,266*	,036	-,130	-,030
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,484	,821	,403	,016	,745	,246	,792
	<i>N</i>	82	82	82	82	82	82	82

***. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

**. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).*

Existe uma correlação positiva entre a variável estado civil e a eficácia e uma correlação negativa entre o cinismo e as habilitações académicas (ver tabela n.º 22).

2.5.5. Análise das escalas

Tabela n.º 22: Média e desvio padrão das subescalas do *engagement* e *burnout*

		Média	Mínimo	Máximo	Desvio Padrão
Engagement	Absorção	3,90	0	6	1,66
	Vigor	4,40	0	6	1,46
	Dedicação	4,55	0	6	1,38
Burnout	Cinismo	1,86	0	6	1,98
	Exaustão Profissional	2,75	0	6	1,85
	Eficácia Profissional	4,48	0	6	1,30

As subescalas de *engagement* apresentam valores da média elevados, sendo que as médias para as subescalas de *burnout* apresentam valores baixos para a subescala de cinismo e exaustão, e uma média elevada para a subescala de eficácia.

Tabela n.º 23: Correlação de Pearson entre as subescalas de *engagement* e *burnout*

Subescalas		VI	DE	AB	EX	CI	EF
VI	<i>Correlação de Pearson</i>	1	,764**	,260*	-,550**	-,403**	,588**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		,000	,016	,000	,000	,000

	<i>N</i>	86	86	86	86	86	86
DE	<i>Correlação de Pearson</i>	,764**	1	,443**	-,386**	-,330**	,688**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000		,000	,000	,002	,000
	<i>N</i>	86	86	86	86	86	86
AB	<i>Correlação de Pearson</i>	,260*	,443**	1	,085	,111	,348**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,016	,000		,438	,310	,001
	<i>N</i>	86	86	86	86	86	86
EX	<i>Correlação de Pearson</i>	-,550**	-,386**	,085	1	,693**	-,214*
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	,438		,000	,048
	<i>N</i>	86	86	86	86	86	86
CI	<i>Correlação de Pearson</i>	-,403**	-,330**	,111	,693**	1	-,055
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,002	,310	,000		,617
	<i>N</i>	86	86	86	86	86	86
EF	<i>Correlação de Pearson</i>	,588**	,688**	,348**	-,214*	-,055	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	,000	,000	,001	,048	,617	
	<i>N</i>	86	86	86	86	86	86

***. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

**. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).*

Conforme se pode constatar (ver tabela n.º22), existem correlações positivas e negativas entre as várias subescalas, sendo que na sua maioria o grau de significância é muito elevado, apenas nos casos das correlações entre absorção e vigor e entre exaustão e eficácia, a significância não é tão forte, continuando a ser significativa.

Capítulo 3

Discussão de resultados, considerações finais e bibliografia

3.

3.1. Introdução

Ao longo deste capítulo, como o próprio nome indica irá serão apresentadas a discussão dos resultados, as conclusões e a bibliografia consultada.

Na discussão, os resultados obtidos são explicados e procurar-se-á verificar se as hipóteses iniciais se confirmam ou não.

Nas conclusões, fazem-se alguns comentários finais sobre os resultados e discussão.

Na bibliografia encontram-se todas as obras consultadas para a elaboração do presente trabalho.

3.2. Discussão de resultados:

Relativamente à consistência interna do EI, que corresponde a .85, importa salientar que têm um valor de acordo com Nunnay e Bernstein (1994), que defendem que valores iguais ou superiores a .70, cumprem o critério necessário para a consistência interna. Por sua vez, a análise da consistência interna para o MBI – GS a 16 itens, apresentou valores inferiores ao critério anteriormente referido, com base neste resultado, procedeu-se à análise da consistência *if item delected* e os resultados para a consistência interna desta escala, caso se retirasse o item n.º 14, seria de .73. Optou-se então por retirar este item com o fim de incrementar a consistência interna do MBI – GS. Posto isto, a consistência interna

do EI e MBI – GS cumpre o critério de Nunnany e Bernstein (1994), sendo que o EI continua com os 24 itens iniciais e o MBI – GS foi reduzido a 15 itens dos 16 iniciais. Outro estudo realizado por Melo *et al.* (1999), obteve valores para a consistência interna desta escala de .75.

As subescalas do EI, por sua vez, apresentam valores para o *Alpha* de Cronbach de .86 para a subescala – dedicação, .73 para subescala vigor e de .64 para a subescala absorção. As subescalas dedicação e vigor apresentam uma boa consistência interna, sendo que a subescala de absorção apresenta uma consistência interna inferior ao critério de Nunnay e Bernstein (1994) acima mencionado. Tendo em conta que após se realizar a análise da consistência interna, para a subescala absorção *if item delected*, não iria incrementar o valor do *Alpha* de Cronbach, para um valor que cumpra o critério que temos vindo a ter como referência, optou-se por se continuar a análise e trabalhar com o valor inicial para consistência interna desta subescala. Este valor significa que existe um desvio padrão significativo para a subescala absorção.

Na análise das subescalas do MBI – GS, verificou-se que apenas a subescala exaustão tem um valor de consistência interna que cumpre o critério de Nunnay e Bernstein (1994), e que ambas as subescalas de eficácia e cinismo não o cumprem. Posto isto, realizamos um análise à consistência interna das subescalas de eficácia e cinismo, desta análise resultou a eliminação do item n.º 24 pertencente à subescala – eficácia, obtendo assim um valor para o *Alpha* de Cronbach de .61.

Importa salientar que à escala MBI – GS já se tinha retirado o item n.º 14, pertencente à subescala cinismo, posto isto, e tendo em conta que esta subescala de origem tem apenas 5 itens, estando já com apenas 4, optou-se por não retirar mais itens à subescala cinismo e continuar a análise com um valor de consistência interna para esta subescala de .61.

O estudo realizado por Melo *et al.* (1999) que referimos anteriormente para a escala global de *burnout*, apresentou valores de consistência interna para as subescalas de .80 para a exaustão, .71 para o cinismo e de .70 para a eficácia. Tendo em conta o critério estabelecido e o estudo acima referido, bem como outros semelhantes, os valores das subescalas – eficácia e cinismo encontram-se abaixo do critério de Nunnay e Bernstein (1994). Este facto pode significar que houve por parte dos participantes uma incompreensão dos itens devido a se terem intercalado os itens do EI com os itens do MBI – GS.

Da análise fatorial exploratória de componentes principais do *engagement* surgem 7 fatores, contrariando os 3 correspondentes às três subescalas que seriam expectáveis segundo Shaufeli (2001).

Contudo os 3 primeiros fatores correspondem a aproximadamente 50% da variância total, tendo em conta os resultados obtidos aquando da análise fatorial de componentes principais com rotação *varimax*, podemos afirmar que o 1º fator corresponde à subescala dedicação pois todos os itens desta carregam este fator com um valor superior a .40. O 2º fator, seguindo este mesmo critério, corresponde à subescala de absorção, pois por sua vez este é carregado por uma parte significativa dos itens da absorção.

Da análise fatorial exploratória de componentes principais do *burnout* surgem 4 fatores, contrariando os 3 correspondentes às três subescalas que seriam expectáveis segundo Maslash e Leiter (1997, cit. por Cruz 2006).

Contudo os 3 primeiros fatores correspondem a aproximadamente 60% da variância total, tendo em conta os resultados obtidos aquando da análise fatorial de componentes principais com rotação *varimax*, podemos afirmar que o 1º fator corresponde à subescala exaustão pois todos os itens desta carregam este fator com um valor superior a .40. O 2º fator seguindo este mesmo critério corresponde à subescala de eficácia, pois por sua vez este é carregado por uma parte significativa dos itens da eficácia (3 de 4 itens). É ainda de salientar que o item n.º 42, que não foi contabilizado por não cumprir o critério anteriormente estabelecido, se encontra muito próximo do mesmo. Relativamente ao último, o 3º fator, que é carregado com valores que cumprem o critério estabelecido apenas pela subescala de cinismo, que contribui com metade dos seus itens, pode-se fazer assim uma associação deste fator à subescala de cinismo. Também num estudo realizado por Tecedero (2004), se obteve 4 fatores, sendo que os 3 primeiros explicavam 57% da variância total, também neste estudo que apresentou resultados muito semelhantes na análise fatorial, o autor associou a subescala exaustão ao primeiro fator, a eficácia ao segundo e o cinismo ao terceiro.

Relativamente às variáveis sócio demográficas, importa referir alguns aspetos, nomeadamente relativamente à variável (género), devido à percentagem de indivíduos femininos ser 12%, esta não é significativa para se poderem retirar dados conclusivos. O mesmo acontece com a variável (pretende mudar de profissão), pois neste caso apenas 2% dos militares que participaram no estudo responderam afirmativamente, as respostas a esta questão no sentido de serem poucos os militares a quererem trocar, pode estar relacionada

com a situação atual do país, sendo que neste momento, e na minha perspetiva, os militares da GNR sentem alguma segurança económica ao estarem nos quadros desta instituição, e tendo em conta a taxa de desemprego em Portugal, é possível que as respostas a esta questão estejam relacionadas com os motivos anteriormente referidos.

O caso de a amostra apresentar uma percentagem superior de indivíduos do género masculino, poderá prender-se com o facto de a GNR ser uma instituição militar para a qual as mulheres até há pouco tempo não eram aceites, e também por motivos culturais, não costumava aderir, como tal a percentagem de elementos do género feminino, apesar de estar em crescimento, ainda é bastante reduzida.

Relativamente à variável (pretende mudar de profissão), esta reduzida percentagem poderá estar relacionada com a elevada taxa de desemprego e o período de crise que Portugal atravessa, sendo assim, esta variável também não tem um valor significativo na amostra, não sendo desta forma viável uma correlação com as subescalas de *engagement* e *burnout*.

Desta forma quando discutirmos o impacto das variáveis sociodemográficas nas subescalas de *engagement* e *burnout*, estas duas variáveis não serão tidas em conta pelos motivos acima apresentados.

Abordando as hipóteses iniciais que nos comprometemos a testar, relativamente à H1 (As pontuações da dedicação, vigor e absorção, são afetadas pelas variáveis sociodemográficas). Confirmamos existir uma correlação positiva significativa entre a subescala vigor e o facto de o indivíduo não pretender mudar de função, poderá estar relacionado com o militar gostar daquilo que faz e como tal, o seu vigor mantém-se elevado na execução das suas funções do dia a dia. o que vem de acordo com os estudos realizados por Maslach e Jackson (1984 e Jackson *et al.*, 1986, cit. por Hawkins, 2001).

Também estatisticamente significativa é a correlação entre esta variável e a subescala dedicação, ou seja, a par do vigor, quando um indivíduo não pretende mudar de função, este sente-se confortável e a sua dedicação também não é afetada negativamente. Relativamente às restantes variáveis sociodemográficas – estado civil, idade, tempo de serviço e habilitações académicas, não mostraram relações estatisticamente significativas no impacto nas subescalas do *engagement*. Relativamente às variáveis idade e tempo de serviço não existe correlações estatisticamente significativas, ao contrário do que se sucedeu em outros estudos, nomeadamente num estudo de Correia (1999).

A H1 foi parcialmente confirmada, pois a hipótese confirmou-se para algumas variáveis, não se tendo confirmado para outras, como foi referido anteriormente.

O motivo desta hipótese não ter sido confirmada para variáveis como a idade e o tempo de serviço, poderá ser o facto de 49% da amostra utilizada serem militares numa faixa etária inferior a 36 anos e 58% não ter mais de 15 anos de serviço.

Relativamente à H2 (As pontuações da exaustão, cinismo e eficácia profissional são afetadas pelas variáveis sociodemográficas), verificamos que existe uma correlação entre a subescala exaustão e a variável (pretende mudar de função), neste caso a correlação é negativa e corresponde ao aumento da pontuação de exaustão quando o indivíduo não pretende continuar a realizar as mesmas funções. Este resultado vai de encontro ao estudo de Malach Pines e Keinan (2006).

O estado civil aparece também como uma variável que se correlaciona com a eficácia de forma positiva, de acordo com Maslach *et al.* (1985 e Garcia, 1990, cit. por Ribeiro, 2005), sendo assim, quanto maior a estabilidade emocional (partindo do pressuposto que estabilidade emocional é superior quando o indivíduo tem companhia/o), maior a eficácia.

A variável - habilitações académicas, correlaciona-se de forma negativa com o cinismo, ou seja, o cinismo aumenta à medida que os níveis de escolaridade diminuem, contrariamente aos resultados do estudo de Shaufeli, Peiró e Ramos (1999, cit. por Cruz, 2006).

É importante que a Guarda continue a dar o melhor na formação dos seus militares, pois, sendo a Guarda uma força de segurança próxima à população, uma atitude cínica pode colocar em causa sua a imagem.

As restantes variáveis sociodemográficas não apresentam correlação com nenhuma das subescalas de *burnout*, ao contrário do que seria esperado, segundo Shaufelli, Peiró e Ramos (1999, cit. por Cruz 2006), o espectável seria a subescala de cinismo e exaustão ter correlações diretas com a idade, o tempo de serviço, e negativas com o estado civil. Por sua vez a subescala de eficácia devia apresentar correlações opostas às duas subescalas de *burnout* referidas anteriormente.

A H2 foi parcialmente confirmada, pois a hipótese confirmou-se para algumas variáveis, não se tendo confirmado para as restantes, como foi referido anteriormente.

A H3 (As pontuações elevadas na escala de dedicação está associada positivamente com o vigor e absorção), foi comprovada de acordo com o que era expectável de acordo com Maslach e Leiter (1997, cit. por Cruz 2006) o que quer dizer que nesta amostra os

militares mais dedicados são aqueles que mais se deixam absorver pelas tarefas e as desempenham com mais vigor. Este facto deve levar os comandantes a manter uma atenção constante à distribuição do esforço, pois só assim evitam sobrecarregar os mais generosos e com essa ação vir a criar condições para o aparecimento de *burnout* ou de erosão do *engagement*.

A H4 (A pontuação elevada nas escaladas de exaustão e cinismo estão associadas negativamente com a eficácia pessoal), como Maslach, Jackson e Leiter (1996) afirma, um nível de *burnout* elevado implica níveis altos de exaustão e cinismo, e níveis baixos de eficácia. Esta hipótese foi parcialmente comprovada pois existe uma correlação positiva forte entre cinismo e exaustão, também existe uma correlação negativa entre eficácia e exaustão como era expectável segundo Maslach e Leiter (1997, cit. por Cruz 2006), contudo, ao contrário do que era esperado, não existe correlação negativa entre eficácia e cinismo.

A H5 (As pontuações elevadas nas escalas de exaustão e cinismo estão associadas negativamente com a realização profissional, dedicação, vigor e absorção), Como defendem Maslach e Leiter (1997), em estudos efetuados, as três dimensões do *engagement* são opostas às três dimensões do *burnout*. Esta hipótese foi parcialmente confirmada, pois as subescalas de exaustão e de cinismo têm ambas uma correlação negativa com o vigor e a dedicação, mas não têm correlação com a absorção, ao contrário do que esperávamos com base nos autores. Relativamente à correlação negativa com a eficácia profissional, esta apenas tem lugar no caso da correlação da exaustão com a eficácia, não existindo correlação entre o cinismo e a eficácia profissional.

Ao longo deste estudo, algumas hipóteses comprovaram-se e outras comprovaram-se parcialmente, sendo que nenhuma hipótese não se verificou na sua totalidade. Pode-se então afirmar que os resultados obtidos através dos instrumentos utilizados vão de acordo aos obtidos pelos autores destes instrumentos.

3.3. Conclusões

No presente trabalho partimos com o objetivo de perceber de que forma é que o *burnout* ou o deterioramento do *engagement* afeta os militares inquiridos, partindo do

pressuposto que o combate ao *burnout*, ou ao incremento do *engagement*, pode trazer consequências positivas para o militar, para a Guarda e para a sociedade em geral.

Para abordar esta problemática baseamo-nos na literatura e partimos do pressuposto que o *disstress – eustress* ou *burnout – engagement* são dois polos opostos que fazem parte de um processo, como duas faces da mesma moeda, em que o estado do indivíduo pode estar mais próximo o *burnout* ou, em oposição, do *engagement*.

Partindo do pressuposto de Lazarus e Flokman (1984), de que o stresse é visto como um modelo transacional entre o indivíduo e o ambiente, procurou-se perceber de que modo as variáveis sociodemográficas afetam o processo *engagement – burnout*.

No decorrer do trabalho constatou-se que as dimensões do *burnout* e do *engagement* se correlacionam entre si com o mesmo padrão que noutras populações, deste modo os instrumentos utilizados demonstram serem ajustados à população de militares da Guarda.

Da análise dos resultados extrai-se que as variáveis sociodemográficas nesta amostra não se correlacionam do modo esperado com as subescalas do *engagement* e do *burnout*.

Nesta amostra as variáveis, “género” e “pretende mudar de profissão” foram excluídas da análise devido á baixa percentagem que tinham na amostra geral, só sendo possível concluir que a grande maioria são indivíduos do género masculino e que apenas 1% pretende mudar de profissão.

Das variáveis que foram testadas não se obteve correlações com as subescalas de *burnout* e *engagement* para as variáveis “idade” e “tempo de serviço”, o que poderá refletir uma boa liderança por parte do comandante. Já as variáveis, “pretende mudar de função”, “estado civil” e “habilitações académicas” apresentam correlações com algumas subescalas do *burnout* e do *engagement*, sendo que a exaustão é superior nos indivíduos que pretendem mudar de função.

Os indivíduos com estabilidade emocional têm maior eficácia e quanto menores as habilitações académicas maior o cinismo.

Continuar a apostar na boa formação dos militares pode ser o caminho para contrariar o *burnout*, pois esta atitude cínica, provocada pela ausência de habilitações, pode colocar em causa a imagem da Guarda como elemento próximo à população.

As correlações encontradas entre as variáveis sociodemográficas vão de encontro com a literatura, contudo era esperado um maior número de correlações.

Este trabalho pode ter sido afetado pelo facto de a amostra ser constituída por militares e pelo investigador também o ser, apesar de os inquiridos terem sido informados da confidencialidade dos resultados.

3.3.1. Recomendações

Face aos resultados obtidos sugere-se a replicação de trabalhos desta natureza para uma população da Guarda mais abrangente em número e nas diversas Unidades que dela fazem parte.

3.4. Bibliografia

Agência europeia para a Segurança no trabalho (2000). *Stress no Trabalho: Síntese de um relatório da agência*. Retirado: 15, Março, 2012, de http://osha.europa.eu/publications/factsheets/8/pt.pdf/at_download/file.

Agência europeia para a Segurança no trabalho (2003). *Prevenção de riscos psicossociais no local de trabalho*. Retirado: 15, Março, 2012, de http://osha.europa.eu/publications/reports/104/stress_pt_pt.pdf/at_download/file.

Buendia, J., Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Madrid: Ediciones Pirâmide.

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

Caldeira, M. (2004). *Confronto com a morte na actuação policial: estudo exploratório*. Dissertação apresentada com vista à obtenção da Licenciatura do curso de Formação de Oficiais da Polícia, do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.

Collins, P., Gibbs, A. (2003). *Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a country police force*. *Occupational Medicine*. V. 53, 4, 256-264. Retirado: 5, Abril, 2012, de <http://occmed.oxfordjournals.org/cgi/reprint/53/4/256>.

Cruz, F. (2006). *Do Burnout à Eficácia Colectiva numa Missão de Apoio à Paz em Timor Lorosae*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do Grau de Mestre em Psicologia na Área de Especialização em Stress e Bem Estar, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, da Universidade de Lisboa, Lisboa.

Cunha, P. (2004). *Prevenção e Gestão do Stress na Policia de Segurança Pública: A função do suporte social interno*. Dissertação apresentada com vista à obtenção da Licenciatura do curso de Formação de Oficiais da Polícia, do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.

Delbrouck, M. (2006). *Síndrome da Exaustão (Burnout) (1ª edição)*. Lisboa: Climepsi Editores.

Etzion, D., Westman, M. (1994). Social Support and Sense of Control as Moderator of Stress-Burnout Relationship in military Careers. *Journal of Social Behavior and Personality*. Vol. 9, 639-656.

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

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

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

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

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

Magalhães, D. (1999a). *Factores indutores do stresse na actividade policial: Estudo exploratório com uma amostra de guardas da PSP de Lisboa*. Dissertação apresentada com vista à obtenção da Licenciatura do curso de Formação de Oficiais da Polícia, do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.

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

Malach, C., Schaufeli, W., Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews Psychology*, V. 53, 397-442.

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

Marques Pinto, A. (2000). *Burnout Profissional em Professores Portugueses: Representações sociais, incidência e preditores*. Dissertação apresentada com vista à obtenção do grau de Doutor, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.

McCreaty, R., Tomasino, D., Atkinson, M., Sundram, J. (1999). Impact of the heartmath self-management skills program on physiological and psychological stress in police officers. *HeartMath Research Center*. V. 99, 75-78.

Mcintyre, T. (1994). Stress e os profissionais de saúde: Os que tratam também sofrem. *Análise Psicológica*. 2-3, XII, 193-200.

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

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

Onciul, J. (1996). *ABC of work related disorders: Stress at work*. *British Medical Journal*, 313, 745-748. Retirado: 25, Fevereiro, 2012, de <http://www.bmj.com/content/313/7059/745.full.full>.

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

Pinto, A., Chambel, M. (2008). *Burnout e Engagement em Contexto Organizacional – Estudos com Amostras Portuguesas*. Lisboa: Livros Horizonte.

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

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

Rodrigues, V. (1998). *Principais impactos do trabalho em turnos: Estudo de caso de uma sonda de perfuração marítima*. *Revista da Universidade de Alfenas*, 4, 199-207. Retirado: 20, Junho, 2012, de www.unifenas.br/pesquisa/download/ArtigosRev2_98/pag199-207.pdf.

Sartori, L. (2006). *Avaliação do burnout em policiais militares: a relação entre o trabalho e o sofrimento*. (dissertação de Mestrado em Administração). Maringá: Universidade Estadual Londrina. Retirado: 12, Abril, 2012, de <http://www.bibliotecadigital.uel.br/document/?code=vtls000123303>

Schaufeli, W. et al. (2001). *Burnout and Engagement in University Students: A cross-national study*.

Schaufeli, W., Enzmann D. (1998). *The burnout companion to study & practice – a critical analysis*. Padstow, UK: Ed Tom Cox and Amanda Griffiths.

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

Soeiro, C., & Bettencourt, H. (2003). Identificação dos factores de stress associados ao trabalho de polícia: Estudo exploratório de uma amostra de inspectores em investigação criminal da Polícia Judiciária portuguesa. *Polícia e Justiça*, 3,1,127 - 158.

Apêndice A

Questionário sociodemográfico e Inventário Militar de *Burnout* e *Engagement* - IMBE

Ao responder a este questionário, estará a fazer parte de uma investigação sobre o nível de stresse profissional e bem-estar nos militares da GNR no Destacamento Territorial de Torres Vedras.

Em que consiste este questionário?

Este questionário abrange vários aspectos relacionados com a sua atividade como militar da Guarda Nacional Republicana.

Não sendo um teste, não existem respostas certas nem erradas.

Pretende-se apenas saber, a sua visão pessoal sobre os assuntos abordados ao longo do questionário. Por favor, leia cada questão cuidadosamente e responda com sinceridade.

Quem vai ver as minhas respostas?

A informação que der é totalmente confidencial. Os resultados serão analisados em conjunto com as respostas dos seus camaradas, de modo a que nenhuma das respostas individuais possa ser identificada.

Em nenhuma situação os seus dados individuais serão divulgados a alguém

Questionário sociodemográfico:

Género (Masculino / Feminino):	
Idade:	
Estado Civil (Solteiro / Casado / União de Facto / Divorciado / Separado):	
Habilitações Literárias (Até 9.º Ano / Ensino Secundário / Ensino Superior):	
Tempo de serviço na GNR:	
Pretende mudar de função (Sim / Não):	
Pretende mudar de profissão (Sim / Não):	

Inventário Militar de *Burnout e Engagement* – IMBE

Neste questionário encontram-se (46) afirmações sobre sentimentos relacionados com a sua atividade profissional. Por favor, leia cada frase e pense se alguma vez se sentiu dessa forma face ao seu trabalho. Se já teve esse sentimento, coloque uma cruz (x) no número (de 0 a 6) que melhor descreve **com que frequência se sente dessa forma**.

Escala:

0. Nunca
1. Algumas vezes por ano
2. Uma vez, ou menos, por mês
3. Algumas vezes por mês
4. uma vez por semana
5. Algumas vezes por semana
6. Todos os dias

1	Sinto-me feliz quando estou a fazer tarefas relacionadas com o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
2	Sinto-me emocionalmente esgotado(a) pelo meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
3	Esqueço tudo o que se passa à minha roda quando estou concentrado(a) no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
4	Sinto-me desgastado(a) no fim do dia de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
5	Estou imerso(a) no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
6	Sinto-me fatigado(a) quando acordo de manhã e tenho de enfrentar mais um dia de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
7	O meu trabalho satisfaz-me.	0	1	2	3	4	5	6
6	Na minha opinião sou bom naquilo que faço.	0	1	2	3	4	5	6
9	O meu trabalho é desafiante para mim.	0	1	2	3	4	5	6
10	Tornei-me menos interessado pelo meu trabalho desde que iniciei as minhas funções.	0	1	2	3	4	5	6
11	Quando me levanto, ao acordar, apetece-me ir trabalhar.	0	1	2	3	4	5	6
12	Trabalhar todos os dias é realmente uma pressão para mim.	0	1	2	3	4	5	6
13	O meu trabalho inspira-me coisas novas.	0	1	2	3	4	5	6
14	Lido muito eficazmente com os problemas que surgem no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
15	O meu trabalho não me exige muito esforço.	0	1	2	3	4	5	6
16	Sinto-me esgotado(a) pelo meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
17	Estou entusiasmado(a) com o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
18	Sinto que dou um contributo válido para a Guarda através do meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
19	No final do dia ainda tenho energia para fazer outras atividades.	0	1	2	3	4	5	6
20	Passei a entusiasmar-me menos com o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
21	Nas minhas tarefas não páro, mesmo que não me sintam bem.	0	1	2	3	4	5	6
22	Para mim é estimulante atingir os meus objectivos no trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
23	Dedico muito tempo às minhas funções.	0	1	2	3	4	5	6
24	Tornei-me mais reticente em relação á utilidade do meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
25	As minhas tarefas não me cansam.	0	1	2	3	4	5	6
26	É difícil desligar-me do meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
27	Duvido do valor e utilidade da minha profissão.	0	1	2	3	4	5	6
28	O tempo passa a voar quando estou a realizar as minhas tarefas.	0	1	2	3	4	5	6
29	Quando estou no meu trabalho não gosto que me incomodem com outras	0	1	2	3	4	5	6

	coisas.	
30	“Deixo-me ir” quando realizo as minhas tarefas.	0 1 2 3 4 5 6
31	Realizei muitas coisas que valem a pena nesta profissão.	0 1 2 3 4 5 6
32	Sou uma pessoa com força para enfrentar as minhas tarefas como militar.	0 1 2 3 4 5 6
33	No meu trabalho sou capaz de finalizar as minhas tarefas eficazmente.	0 1 2 3 4 5 6
34	No meu trabalho sinto que sou capaz de finalizar as minhas tarefas eficazmente.	0 1 2 3 4 5 6
35	Creio que o meu trabalho tem significado.	0 1 2 3 4 5 6
36	Sinto-me envolvido(a) no meu trabalho.	0 1 2 3 4 5 6
37	Sinto-me com força e energia quando estou a exercer as minhas funções.	0 1 2 3 4 5 6
38	Sinto-me motivado(a) para fazer bem o meu trabalho.	0 1 2 3 4 5 6
39	As minhas tarefas fazem-me sentir cheio(a) de energia.	0 1 2 3 4 5 6
40	Estou orgulhoso(a) de fazer este trabalho.	0 1 2 3 4 5 6

Obrigado pela sua colaboração,

David Santos

Asp. Cav.^a