UNIVERSIDAD DE LEÓN

Departamento de Ciencias Biomédicas

TESIS DOCTORAL

ESTUDIO DEL SINDROME DE BURNOUT EN LOS BOMBEROS VOLUNTARIOS PORTUGUESES

ESTUDO DA SÍNDROME DE BURNOUT NOS BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS PORTUGUESES

Memoria presentada para optar al grado de Doctor por la universidade de León, por

PAULO JORGE B. GASPAR

León, 2014

AGRADECIMENTOS

Este projecto de doutoramento é o culminar de 5 longos anos de trabalho! Hoje, neste momento de finalização, cabe-me agradecer a todos aqueles que dele fizeram parte e o tornaram real.

Aos meus orientadores, Prof. Doutor Serafin Abajo de Olea e Prof. Doutor Miguel Corticeiro Neves, por todo o apoio que me deram ao longo do desenvolvimento desta dissertação.

À Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC), na pessoa do Sr. Presidente, Exmo. Senhor General Manuel Mateus Costa da Silva Couto e do Sr. Diretor Nacional de Bombeiros, Eng. Pedro Lopes, no lançamento a partir desta Autoridade do questionário da tese, junto dos Corpos Bombeiros.

Ao Sr. Capitão Carlos Coelho, pelo apoio que me deu nos últimos dois anos de trabalho nesta missão.

A todos os meus colegas, Soldados da Paz de todo o país, que participaram neste estudo.

À minha filha Carolina por estar sempre ao meu lado e me apoiar ao longo desta caminhada, mesmo quando já não podia ouvir falar de BURNOUT.

À Ana, minha Amiga, meu porto seguro, minha mulher.

A todos vocês, o meu sincero OBRIGADO!

INDICE

AGRADECIMIENTOS **2**

LISTA DE ABREVIATURAS **6**

ÍNDICE DE TABLAS **7**

ÍNDICE DE FIGURAS **10**

RESUMEN (EN PORTUGUÉS) **13**

ABSTRACT **14**

RESUMEN (EN CASTELLANO) **15**

Introducción **16**
Los Bomberos Portugueses 18
El Síndrome de Burnout 19
Apoyo Social 27
Exigencias y Control del Trabajo 28

Material y Métodos **32**
Objetivos 32
Tipo de Estudio 34
Participantes 34
Instrumentos de Evaluación 36
Procedimientos de Recolección de Datos 36
Procedimiento de análisis de datos 37

Resultados **38**

Discusión de los resultados **42**

Conclusiones **45**

1. INTRODUCION **47**

1.1. Los Bomberos Portugueses **50**
1.1.1. Creación del Servicio Nacional de Bomberos y Protección Civil (SNBPC) 51
1.1.2. Nuevo ordenamiento jurídico, funcional y operacional ", dijo estructurante", del Sistema de Protección y Rescate (2005 - 2008) 54
1.1.3. Cultura de Salud y Seguridad (SST) en Los bomberos portugueses 56
1.1.4. Perfil profesional de los bomberos portugueses 60
1.1.5. Bomberos y salud mental: Consecuencias de la profesión 66

1.2. El Síndrome de Burnout **68**

1.2.1. Definición de Burnout 68
1.2.1.1. Las dimensiones del Burnout 71
1.2.2. *Burnout* y *Stress*: diferencias 76
1.2.3. Modelos explicativos principales 78
1.2.3.1. Modelo de Maslach 78
1.2.3.2. Modelo de Pines (1993) 79
1.2.3.3. Modelo de Cherniss (1993) 80
1.2.3.4. Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993) 81
1.2.3.5. Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988) 81
1.2.3.6. Modelo de Shirom y Melamed 82
1.2.3.7. Modelo Kristensen y colegas 83
1.2.4. El Proceso de Desarrollo de la Síndrome 83
1.2.5. Sintomatologia 88
1.2.6. Factores de Riesgos y de Protección 90
1.2.6.1. Variables Personales 92
1.2.6.2. Variables del Trabajo 95
1.2.6.3. Variables de la Organización 97
1.2.6.4. Variables Sociales 98
1.2.7. Consecuencias de la Síndrome 100
1.2.7.1. Consecuencias Personales 101
1.2.7.2. Consecuencias Sociales 102
1.2.7.3. Consecuencias Organizacionales 102
1.2.8. Estrategias y técnicas de intervención 104

1.3. Apoyo Social 105
1.3.1. Apoyo Social: definiciones, características y conceptos asociados 105
1.3.2. Efectos de Apoyo Social: efectos directos e indirectos 111

1.4. Exigencias y Control del Trabajo 113
1.4.1. Exigencias y Control/Autonomia en el Trabajo 113
1.4.1.1. Exigencias en el Trabajo 113
1.4.1.2. Control/Autonomia en el Trabajo 114
1.4.2. Relación entre las Exigencias y Control en el Trabajo (Modelo JDC - Karasek) 117
1.4.3. Modelo de Exigencias/Control/Apoyo Social (Job Demands Control Social Suport – JDCS) 121
1.4.4. Modelo de Exigencias y recursos en el Trabajo (*Job Demands Resources* – JD-R) 122
1.4.5. Relación exigencias y control/recursos en el Trabajo, *Burnout* y Apoyo Social 126

2. MATERIAL Y MÉTODOS 133

2.1. Objetivos 134
2.1.1. Objetivo General 134
2.1.2. Objetivos Específicos 134

2.2. Hipótesis de Investigación 134

2.3. Tipo de Estudio 139

2.4. Participantes 139

2.5. Instrumentos de Evaluación 141
2.5.1. Maslach *Burnout* Inventory 141
2.5.2. Escala Exigencias y Control en el Trabajo 142
2.5.3. Escala de satisfacción com el Apoyo Social (ESSS) 143

2.6. Procedimientos 144
2.6.1. Procedimientos de Recolección de Datos 144
2.6.2. Procedimiento de análisis de datos 144

3. RESULTADOS 147

3.1. Resultados 148
3.1.1. Caracterización de la Muestra 148
3.1.1.1. Variables Sociodemográficas 148
3.1.1.2. Variables Asociadas con la Profesión 149
3.1.2. Análisis de la Validez y Fiabilidad de las Escalas de Calificación 150
3.1.2.1. MBI-GS 150
3.1.2.2. Escala de Satisfacción con Apoyo Social (ESSS) 156
3.1.2.3. Escala de Exigencias e Control en el Trabajo 162
3.1.3. Análisis Descriptivo de los Resultados 165
3.1.3.1. Las Dimensiones de Burnout y Burnout en General 165
3.1.3.2. *Burnout* y Género 167
3.1.3.3. *Burnout* y Edad 168
3.1.3.4. *Burnout* y Estado Civil 169
3.1.3.5. *Burnout* y Tipo de Servicio 170
3.1.3.6. *Burnout* y Horario de Trabajo 170
3.1.3.7. *Burnout* y Horas Semanales 171
3.1.3.8. *Burnout* y Región 172
3.1.3.9. Satisfacción con el Apoyo social y Apoyo social en General 172
3.1.3.10. Exigencias en la Tarea y Control en el Trabajo 173
3.1.4. Estadística inferencial: Pruebas de Hipótesis 174
3.1.4.1. Relación entre *Burnout* y Exigencia/Control en el Trabajo 174
3.1.4.2. Relación entre Apoyo Social y *Burnout* 183

4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 218

5. CONCLUSIONES 227

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 229

ANEXOS 249

ANEXO1 - Questionário 249

LISTA DE ABREVIATURAS

ANPC – Autoridade Nacional de Protcção Civil

ESSS - Escala de Satisfação com o Suporte Social

ENB - Escola Nacional de Bombeiros

JDC - *Job Demands Control* (modelo das exigências e do controlo no trabalho)

JDCS - *Job Demands Control Social Suport*

JD-R - *Job Demands Resources*

MBI - *Maslach Burnout Inventory*

MBI-ES - MBI – *Educators Survey* (dirigido a profissionais de Educação)

MBI-GS - MBI - *General Survey*

MBI-HSS - MBI–*Human Services Survey* (dirigido aos profissionais de saúde)

SNB - Serviço Nacional de Bombeiros

SNPC - Serviço Nacional de Protecção Civil

CNEFF- Co-missão Nacional Especializada em Fogos Florestais

SNBPC - Serviço Nacional de Bombeiros e Proteção Civil

LBP - Liga dos Bombeiros Portugueses

SST – Segurança e Saúde no Trabalho

OIT – Ornanização Internacional do Trabalho

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1: Resumo dos facilitadores e/ou desencadeantes do Burnout [54] 91

Quadro 2: Dados epidemiológicos sobre o Burnout, segundo algumas ocupações..... 96

Quadro 3: Estudos realizados (2001-2014) sobre síndrome de Burnout, exigências e controlo no trabalho e suporte social..... 128

Quadro 4: Hipóteses de Investigação (Efeitos aditivos, moderadores e mediadores)..... 136

Quadro 5- Distribuição dos Bombeiros a nível nacional 140

Quadro 6- Caracterização sociodemográfica da amostra 149

Quadro 7- Caracterizaçao da amostra de acordo com o tipo de serviço e o horário de trabalho 149

Quadro 8- Análise de consistência interna (Alpa de cronbach) escalas de Burnout 153

Quadro 9- Análise da consistência interna do factor Burnout Geral 156

Quadro 10- Análise da consistência interna das escalas de satisfação com o suporte social .. 159

Quadro 11 - Análise da consistência interna da escala de satisfação com o suporte social em geral..... 162

Quadro 12 - Análise da consistência interna das escalas de exigências na tarefa e controlo/autonomia no trabalho 165

Quadro 13 - Resultados relativos ao Burnout em geral e respectivas sub-escalas 166

Quadro 14 - Resultados relativos ao Burnout e respectivas dimensões por género (Teste t para amostras independentes) 168

Quadro 15 - Resultados relativos ao Burnout e respectivas dimensões em função da idade (Teste Anova) 169

Quadro 16 - Resultados relativos ao Burnout e respectivas dimensões em função do estado civil (Teste Anova) 169

Quadro 17 - Resultados relativos ao Burnout e respectivas dimensões em função do tipo de serviço (Teste t)..... 170

Quadro 18 - Resultados relativos ao Burnout e respectivas dimensões em função do tipo de serviço (Teste t)..... 171

Quadro 19 - Correlação de pearson entre número médio de horas semanais de trabalho e Burnout em geral e respectivas dimensões 171

Quadro 20 - Resultados relativos ao Burnout em geral e respectivas dimensões por região do pais (Teste Anova) 172

Quadro 21 - Resultados relativos à satisfação com o suporte social em geral e respectivas dimensões 173

Quadro 22 - Resultados relativos às exigências e controlo no trabalho 173

Quadro 23 - Matriz de correlação entre exigências no trabalho e Burnout geral e respectivas dimensões 174

Quadro 24 - Matriz de correlação entre controlo no trabalho e Burnout geral e respectivas dimensões 175

Quadro 25 - Modelo de regressão linear múltipla do efeito das exigências e controlo do trabalho na exaustão emocional, cinismo/despersonalização e eficácia profissional 177

Quadro 26 - Modelo de Regressão linear múltipla entre exigências e controlo e Burnout em geral 178

Quadro 27 - Regressão linear múltipla definida pelo efeito directo e interactivo das variáveis exigências e controlo no trabalho. 179

Quadro 28 - Regressão linear múltipla definida pelo efeito directo e interactivo das variáveis exigências e controlo no trabalho no cinismo/despersonalização 180

Quadro 29 - Efeito das exigências do trabalho no cinismo/despersonalização por nível de controlo 181

Quadro 30 - Regressão linear múltipla definida pelo efeito directo e interactivo das variáveis exigências e controlo no trabalho na eficácia profissional 181

Quadro 31: Regressão linear múltipla definida pelo efeito directo e interactivo das variáveis exigências e controlo no trabalho no Burnout em geral 182

Quadro 32 - Matriz de correlações entre as variáveis do Burnout e da satisfação com o suporte social 184

Quadro 33 - Análises de Regressão linear múltipla Satisfação com o Suporte Social e Exaustão Emocional, Cinismo/Despersonalização e Eficácia Profissional 188

Quadro 34 - Modelo de Regressão linear Múltiplo do efeito das várias dimensões do suporte social no Burnout em geral 190

Quadro 35 - Matriz de correlações entre exigências e controlo no trabalho, suporte social e Burnout 191

Quadro 36 - Regressão linear múltipla exigências e satisfação com Amigos na Exaustão Emocional 193

Quadro 37 - Regressão linear múltipla exigências e satisfação com a intimidade na exaustão emocional 194

Quadro 38 - Modelo de regressão linear múltipla entre as exigências satisfação com o suporte familiar e exaustão emocional 196

Quadro 39- Modelo de regressão linear múltipla entre as exigências satisfação com as actividades sociais e exaustão emocional 197

Quadro 40 - Modelo de regressão linear múltipla entre as exigências satisfação com o suporte familiar e exaustão emocional 199

Quadro 41 - Regressão Linear múltipla das variáveis exigências e satisfação com os amigos no cinismo/despersonalização 201

Quadro 42 - Regressão linear múltipla entre exigências e satisfação com a intimidade e cinismo/despersonalização 202

Quadro 43 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com a família no cinismo/despersonalização 204

Quadro 44 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com as actividades sociais no cinismo/despersonalização 205

Quadro 45 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com suporte social geral no cinismo/despersonalização 207

Quadro 46 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com os amigos no Burnout em geral 209

Quadro 47 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com a intimidade no Burnout em geral 211

Quadro 48 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com a família no Burnout em Geral 212

Quadro 49 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com as actividades sociais no Burnout em Geral 214

Quadro 50 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação o suporte social em geral no Burnout em Geral 215

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de Karasek de Exigências e Controlo do Trabalho (Karasek[122] retirado de Castanheira, 2009[161]) 118

Figura 2 -- Modelo de Exigências e Controlo no Trabalho reformulado (adaptado de Karasek e Theorell, 1990[123]) 119

Figura 3 - Modelo de Exigências, Controlo e Suporte Social no Trabalho (JDCS) 121

Figura 4 - Modelo de Exigências e Recursos no Trabalho (JD-R)..... 125

Figura 5 - Análise factorial confirmatória factores de Burnout (Análise Inicial) 151

Figura 6 - Análise Factorial Confirmatória Factores de Burnout (Análise Final) 152

Figura 7 - Análise Factorial Confirmatório Burnout Geral (Análise Inicial) 154

Figura 8 - Análise Factorial Confirmatório Burnout Geral (Análise Final) 155

Figura 9 - Análise Factorial Confirmatória Factores Satisfação com o Suporte Social (Análise Inicial) 157

Figura 10 - Análise Factorial Confirmatória Factores Satisfação com o Suporte Social (Análise Final)..... 158

Figura 11 - Análise Factorial confirmatória da escala de satisfação com o suporte social Geral (Análise Inicial) 160

Figura 12: Análise Factorial Confirmatória da escala de satisfação com o suporte social Geral (Análise Final) 161

Figura 13 - Análise Factorial Confirmatória das escalas de exigências da tarefa e controlo/autonomia no trabalho (Análise Inicial)..... 163

Figura 14 - Análise Factorial Confirmatória das escalas de exigências da tarefa e Controlo / Autonomia no trabalho (Análise Final) 164

Figura 15 Dimensões do Burnout por níveis 166

Figura 16. Prevalência de Casos com Burnout 167

Figura 17: Modelo de Regressão linear múltipla entre exigências e controlo e dimensões do Burnout 177

Figura 18 - Modelo de Regressão linear múltipla entre exigências e controlo e Burnout em geral..... 178

Figura 19: Modelo de regressão linear múltipla (efeitos directos e interactivo) das variáveis exigências e controlo no trabalho na exaustão emocional..... 179

Figura 20: Modelo de regressão linear múltipla (efeitos directos e interactivo) das variáveis exigências e controlo no trabalho no cinismo/despersonalização 180

Figura 21: Modelo de regressão linear múltipla (efeitos directos e interactivo) das variáveis exigências e controlo no trabalho na eficácia profissional 182

Figura 22: Modelo de regressão linear múltipla (efeitos directos e interactivo) das variáveis exigências e controlo no trabalho no Burnout em geral 183

Figura 23: Modelo de Regressão múltipla multivariado da relaçao entre dimensões da satisfação com suporte social e dimensões do Burnout 189

Figura 24: Modelo de regressão linear múltipla da relação entre as dimensões da satisfação com o suporte social e o Burnout Geral 190

Figura 25: Mediaçaõ do Suporte social dos amigos na relação entre exigências e exaustão emocional 193

Figura 26: Efeito de mediação da satisfação da intimidade na relação entre exigências e exaustão emocional 195

Figura 27: Efeito de mediação da satisfação com a familia na relação entre exigências e exaustão emocional 196

Figura 28: Efeito de mediação da satisfação com as actividades sociais na relação entre exigências e exaustão emocional 198

Figura 29 - efeitos da satisfação com o suporte de vida em geral na relação entre as exigencias da tarefa e a exaustão emocional. 199

Figura 30: Mediação entre satisfação com os amigos na relação entre exigências e Cinismo / Despersonalização 201

Figura 31: Mediação da satisfação com a intimidade na relação entre exigências e Cinismo / Despersonalização 203

Figura 32: Mediação da satisfação com a familia na relação entre exigências e Cinismo / Despersonalização 204

Figura 33: Mediação da satisfação com as actividades sociais na relação entre exigências e Cinismo / Despersonalização 206

Figura 34: Mediação da satisfação com o suporte social em geral na relação entre exigências e cinismo/despersonalização 208

Figura 35: Mediação da satisfação com os amigos na relação entre exigências e Burnout em geral 210

Figura 36: Mediação da satisfação com a intimidade em geral na relação entre exigências e Burnout em geral 211

Figura 37: Mediação da satisfação com a familia na relação entre exigências e Burnout em geral..... 213

Figura 38: Mediação da satisfação com as actividades sociais na relação entre exigências e Burnout em geral 214

Figura 39 - Mediação da satisfação com o suporte social em geral na relação entre exigências e Burnout em Geral..... 216

Figura 40: Modelo Final explicativo dos efeitos directos e indirectos das exigências, controlo e satisfação com o suporte social em geral no Burnout em Geral 217

RESUMO

O presente trabalho pretende contribuir para um melhor conhecimento da Síndrome de *Burnout* nos Bombeiros Voluntários Portugueses. A sindrome de *Burnout* é uma patologia que se caracteriza pela presença de uma resposta prolongada ao *stress* por parte do indivíduo, em que os fatores *stress*antes, emocionais e interpessoais, são fruto do trabalho, ao que, inclui fadiga crónica, ineficácia e negação. Neste trabalho são também abordadas as relações existentes entre o *Burnout*, Exigências e Controlo no Trabalho (JDC) e Satisfação com o Suporte Social (ESSS). Foi realizado um estudo empírico, seguindo o modelo de estudo epidemiológico analítico, do tipo *cross-sectional* ou seja, transversal e de prevalência. A técnica de estudo adotada foi a de questionário, tendo sido utilizado para a avaliação do *Burnout* o *Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS),* de Masclach *et al*[67], a *Escala de Exigências e Controlo do Trabalho (JDC) de* Karasek[7],adaptado por Castanheira[161],e a *Escala de Satisfação com o Suporte Social (ESSS*)[100]. Foi inquirida uma população total de 791 bombeiros das várias regiões do país (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve). Os resultados obtidos permitem concluir que a proporção de bombeiros com *Burnout* clinicamente significativo foi reduzida, tendo-se registado apenas 4,68% de casos na amostra analisada. Os resultados permitem ainda retirar as seguintes conclusões: 1) as exigências da tarefa contribuem para um aumento dos níveis de *Burnout* em geral, enquanto que, por outro lado, o controlo no trabalho apresenta um contributo positivo para a diminuição do *Burnout* em geral, assim como para a exaustão e despersonalização e para o aumento da eficácia profissional; 2) apenas existe um efeito de moderação do controlo no trabalho na relação entre as exigências do trabalho e a dimensão cinismo/despersonalização; 3) o suporte social em geral e as suas dimensões (Família, amigos, intimidade e actividades sociais) contribui para a promoção da eficácia profissional dos bombeiros e para a diminuição dos seus níveis de exaustão emocional, cinismo/despersonalização e *Burnout* em geral; 4) o suporte social constitui um agente mediador significativo na relação entre as exigências do trabalho e a exaustão emocional, cinismo, despersonalização e *Burnout* em geral, contribuindo para uma diminuição do efeito negativo verificado.

ABSTRACT

The purpose of this study is to contribute to a better knowledge of the *Burnout* syndrome within the Portuguese Firefighter Volunteers. The *Burnout* syndrome is a pathology which consists in the presence of prolonged stress response in the individual, in that stressful factors, emotional and interpersonal, are the result of work, that includes chronic fatigue, inefficiency and denial. It will also refer to the relation between *Burnout,* Job-Demands-Control (JDC) and Satisfaction with Social Support (ESSS). The investigation follows the model of analytical epidemiological studies used to exam associations formed by hypothesis of casual relation. It was conducted an empirical study, following the model of analytical epidemiological study, cross-sectional type ie cross and prevalence.The study technique adopted was the questionnaire, and for the *Burnout* evaluation was used the Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), of Masclach *et al*[67], the Scale of Job Demands and Control (JDC) of Karasek[7], adapted by Castanheira[161], and the Scale of Satisfaction with Social Support *(ESSS)*[100]. The study focused a total population of 791 firefighters from various regions of the country (North, Centre, Lisbon and Tagus Valley, Alentejo and Algarve).The results showed that the proportion of firefighters with clinically significant *Burnout* was reduced, with only 4.68% of cases within the sample analized. The results obtained also led to the following conclusions: 1) the job demands contribute to an increase in *Burnout* levels in general, while, on the other hand, job control presents a positive contribution to the reduction of *Burnout* in general, as well as to exhaustion and depersonalization, and to the increase of working efficiency; 2) there is only a moderating effect of job control in the relationship between job demands and the cynicism/depersonalization dimension; 3) social support in general and its dimensions (Family, friends, intimacy and social activities) contributes to the promotion of professional effectiveness of firefighters and to reduce their levels of emotional exhaustion, cynicism/depersonalization and *Burnout* in general; 4) social support is a significant mediator in the relationship between job demands and emotional exhaustion, depersonalization, cynicism and *Burnout* in general, contributing to the decrease of the negative effect observed.

RESUMEN

El presente trabajo pretende contribuir a un mejor conocimiento del Síndrome de *Burnout* en los Bomberos Voluntarios Portugueses. El síndrome de *Burnout* es una patología que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluyen fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. En este trabajo también son abordadas las relaciones existentes entre *Burnout*, *Exigencias y Control del Trabajo (JDC),* y *Satisfacción con el Apoyo Social (ESSS)*. Se realizó un estudio empírico, siguiendo el modelo de estudio epidemiológico analítico, del tipo *cross-sectional* o sea, transversal y de prevalencia. La técnica de estudio adoptada fue el cuestionario, siendo utilizados para la evaluación del *Burnout* el *Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS),* de Masclach *et al*[67], la *Escala de Exigencias y Control do Trabalho (JDC) de* Karasek[7], adaptada por Castanheira[161], e a *Escala de* Satisfacción *Satisfação* con el Apoyo Social (ESSS)[100]. Se encuestó una población total de 791 bomberos de las diferentes regiones del país (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo y Algarve). Los resultados obtenidos permitieron concluir que la proporción de bomberos con *Burnout* clínicamente significativo es reducida, registrándose apenas un 4,68%de casos en la muestra analizada. Los resultados también permitieron establecer las siguientes conclusiones: 1) las exigencias del trabajo contribuyen para el aumento de los niveles de *Burnout* en general, mientras que, por otro lado, el control del *trabajo* representa una contribución positiva para la disminución del *Burnout* en general, así como del agotamiento y la despersonalización, y para el aumento de la eficacia profesional; 2) existe apenas un efecto de moderación del control del trabajo en la relación entre las exigencias en el trabajo y la dimensión cinismo/despersonalización; 3) el apoyo social en general y sus dimensiones (familia, amigos, intimidad y actividades sociales) contribuyen para promover la eficacia profesional de los bomberos y para disminuir sus niveles de agotamiento emocional, cinismo/despersonalización y *Burnout* en general; 4) el apoyo social constituye un agente mediador significativo en la relación entre las exigencias del trabajo y el agotamiento emocional, el cinismo/despersonalización y el *Burnout* en general de los bomberos, contribuyendo para la disminución del efecto negativo verificado.

INTRODUCCIÒN

El trabajo siempre hizo parte de la vida de los seres humanos. Fue a través del trabajo que las civilizaciones consiguieron desarrollarse y alcanzar el nivel actual. El trabajo genera conocimientos, riquezas materiales, satisfacción personal y desarrollo económico. Por eso el trabajo es, y siempre fue, muy valorizado en todas las sociedades.

El trabajo es el mejor instrumento de realización de nuestras conquistas materiales. Pero, además de eso, es un gran camino de realización personal.Trabajar desarrolla la capacidad de pensar, de tomar decisiones, de encontrar soluciones, de construir proyectos y de aprender a lidiar con las personas. La fuerza del trabajo como medio para estimular el desarrollo personal es tan importante que, si no trabajamos con ese objetivo, cuando nos jubilamos, se nos revela el verdadero rostro de una vida sin sentido.

Durante el proceso de socialización nos vamos preparando para nuestro futuro, creando expectativas, aprendizajes, motivaciones y ambiciones sobre aquello que nos gustaría llegar a ser algún día como profesionales. Sin embargo, muchas veces cuando somos confrontados con la realidad en el ejercicio de la actividad profesional, ni siempre se concretiza aquello que idealizamos.

Se verifica que diferentes profesionales presentan muchas veces actitudes agresivas y distantes, en una actividad profesional en la cual la calidad de la relación es un factor fundamental. En estudios realizados sobre esta materia, se verificó que los relatos demostraban sufrimiento, desilusión, revuelta y enfado. Los ideales como profesionales estaban atenuados y desvanecidos, condicionando la calidad de la prestación de servicios.

En cualquier profesión, el estrés puede tener aspectos positivos que nos desafían, y nos permiten evolucionar personal y profesionalmente, y aspectos negativos, que nos van colocando obstáculos y deteriorando nuestra actitud frente al trabajo a lo largo del tiempo. La forma como evaluamos los acontecimientos en el trabajo, y como lidiamos con ellos, tienen impacto a nivel de nuestra salud física y mental.

Son múltiples los factores y fuentes de estrés profesional a los cuales los individuos están continuamente expuestos. Factores relacionados con la organización y la cultura organizacional, aspectos específicos de la actividad profesional y factores relacionados con aspectos personales e interpersonales. Cuando el estrés profesional se torna crónico, puede contribuir, entre otras consecuencias, para la aparición o desarrollo del síndrome de *Burnout* y de la depresión.

La actividad de los bomberos representa hoy en día una actividad profesional con un papel fundamental en la sociedad y presenta características específicas. Siendo una organización relativamente cerrada, con pocos estudios sobre el estrés profesional en Portugal, los bomberos poseen un papel social relevante en la seguridad de las poblaciones que, debiendo ser eficaces, sin fallas, los hace foco de grandes niveles de estrés.

Partiendo del *constructo* multidimensional de Cristina Maslach, el síndrome de *Burnout* presenta diferentes dimensiones y fases que se interconectan (agotamiento, cinismo y eficacia profesional) y que se comportan de manera diferente frente a las diversas variables.

Estas fases pueden presentarse según un orden casi habitual. Comienza con un entusiasmo idealista, según el cual el trabajo promete satisfacer totalmente, con una identificación excesiva con la clientela y un dispendio de energía descomedido que, frecuentemente se revela ineficaz[1].

El ejercicio de la profesión de bombero acarrea también elevadas presiones y tensiones, siendo por lo tanto esencial estudiar la relación existente entre las exigencias de las tareas y del trabajo, así como el control y autonomía existente y los sentimientos de *Burnout* de los bomberos.

El apoyo social, que puede ser organizacional o no organizacional (más relacionado con la familia y amigos) también parece contribuir para disminuir el estrés en el trabajo y los posibles síntomas más graves del *Burnout* [2, 3, 5, 4].

Considerando todas estas cuestiones, con este estudio se propone a analizar las diversas relaciones existentes (efectos directos e indirectos) entre las exigencias del trabajo, el control del mismo y la satisfacción con el apoyo social de los Bomberos Voluntarios Portugueses.

Para ello, se inició el trabajo con un encuadramiento teórico estructurado de la siguiente manera:

1.1. Los Bomberos Portugueses, en el cual se presenta una caracterización de la actual organización de los Bomberos Voluntarios Portugueses, especialmente en lo que se refiere a la organización del sistema de socorro y desarrollo del servicio de salud;

1.2. El Síndrome de Burnout, donde se efectúa una caracterización del síndrome, presentando los conceptos asociados a la patología, los principales modelos explicativos, el proceso de desarrollo y las consecuencias del síndrome;

1.3. Apoyo Social, en el que se aborda el concepto y las características asociadas, así como su relación con el bienestar psicológico y la enfermedad mental;

1.4. Exigencias y control del trabajo, en el que se demuestra la importancia de estos aspectos para el desarrollo del *Burnout*, mediante la presentación de modelos explicativos, así como la relación existente con el apoyo social.

El estudio empírico que se siguió adoptó como metodología el modelo de estudio epidemiológico analítico, del tipo *cross-sectional*, o sea, transversal y de prevalencia, ya que analiza en un único momento una determinada muestra (operacionales del universo de Bomberos Voluntarios Portugueses). Así en el punto **2. Material y Metodos**, se describen los objetivos y la metodología adoptada en la investigación, así como los procedimientos usados para recoger y analizar los datos, los instrumentos utilizados y la caracterización de los participantes.

En el **3. Resultados,** se presentan los resultados obtenidos y el análisis de los mismos, y en el **4**. **Discusión**, se procede a la discusión de los mismos. En el **5. Conclusiones**, se presentan las conclusiones del estudio.

Los Bomberos Portugueses

Los incendios, gran flagelo a lo largo de los tiempos, otrora más a nivel urbano, y hoy más a nivel de bosques, comenzaron a combatirse con medios arcaicos, pero con un espíritu expresivo y contagioso de solidaridad, no sólo por parte de los vecinos, sino por parte de la población en general.

Larga es la historia de los Bomberos Voluntarios Portugueses, existiendo los primeros registros con D. João I, a través de la Carta Régia de 23 de Agosto de 1395, que tomó la primera iniciativa de promulgar la organización del primer Servicio de Incendios de Lisboa, ordenando “que en caso que algún fuego se iniciase, lo que Dios no quería, que todos los carpinteros y calafateadores fuesen a aquel lugar, cada uno con su machado, para atajar dicho fuego. Y que todas las mujeres que acudiesen a dicho fuego, llevasen cada una su cántaro o pote para acarrear agua para apagar el fuego”.

Establecía también que los pregoneros de la ciudad saliesen de noche por las calles, a avisar en voz alta a los moradores, de que debían tener cuidado con el fuego en sus casas.

No siendo objetivo del presente trabajo hacer una reseña histórica de la trayectoria de los Bomberos Voluntarios Portugueses, se va centrar apenas en la historia reciente, a partir de la creación del Servicio Nacional de Bomberos y Protección Civil (SNBPC).

Creación del Servicio Nacional de Bomberos y Protección Civil (SNBPC)

El Decreto-Ley nº 49/2003, de 25 de Marzo, publicado en el Diario de la República, serie I, nº 71, de 25 de Marzo de 2003, creó el SNBPC, en sustitución del Servicio Nacional de Bomberos (SNB), Servicio Nacional de Protección Civil (SNPC) y Comisión Nacional Especializada en Fuegos Forestales (CNEFF), existentes hasta ese momento.

El Síndrome de Burnout

Definición de *Burnout*

El abordaje al tema “*Burnout*” tiene un inicio popular, con el tema adaptado por Graham Green en 1961 en el romance “A Burn-out Case” que narra la historia de un

arquitecto espiritualmente atormentado y desilusionado, que desiste de su trabajo y se retira para la selva africana.

La expresión *Burn Out* es un término tomado de la industria aeroespacial, y que significa *agotamiento del combustible de un cohete*, como resultado del calor excesivo. La traducción literal de ese término es *Burnout*.

Las primeras investigaciones sobre el Síndrome de *Burnout* resultan de un trabajo sobre el estudio de las emociones y de las maneras de lidiar con ellas, realizado con profesionales que, debido a la naturaleza de su trabajo, necesitaban mantener contacto directo con otras personas (trabajadores del área de la salud, servicios sociales y educación), y en los cuales se observaba la manifestación de estrés emocional y síntomas físicos.

El término *Burnout*, cuya traducción textual significa estar agotado (desgaste profesional), surgió efectivamente como terminología científica a inicios de los años setenta, con Freudenberger (1974) [47], que aplicó el concepto para referirse al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en su "Free Clinic" en Nueva York. Estos jóvenes se esforzaban en sus funciones, sacrificando su propia salud para alcanzar ideales superiores, sin recibir cualquier recompensa por el esfuerzo realizado. Así, se verificaba que al final de uno a tres años de estar a desempeñar la función, presentaban conductas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los pacientes y tendencia a evitarlos.

Freudenberg caracteriza el *Burnout* como "un estado de fatiga o frustración que surge por la devoción por una causa, por una forma de vida o por una relación que fracasó en lo que respecta a la recompensa esperada[47,] por lo que se bautizó de "Síndrome". Posteriormente, Freudenberg completó sus estudios en 1975 y 1977, incluyendo en su definición comportamientos de depresión, irritabilidad, aburrimiento, sobrecarga de trabajo, rigidez e inflexibilidad[48].

A partir de estas observaciones, Freudenberger describe un perfil de individuos con riesgo de desarrollar el síndrome de *Burnout*, que se caracterizan por pensamientos idealistas, optimistas e ingenuos. También afirma que estos individuos se entregan demasiado al trabajo para conseguir una buena opinión de sí mismos y para promover el bien común, sin embargo, a pesar de ese esfuerzo y compromiso, los profesionales fracasan y no consiguen marcar una diferencia en la vida de sus

pacientes. El sentido de la existencia está concentrado en el ámbito laboral, lo que genera un envolvimiento excesivo en el trabajo y acaba con el abandono[49].

Simultáneamente a Freudenberger, Maslach en 1976[50], investiga la carga emocional del trabajo en enfermeros, médicos, asistentes sociales y abogados, y constata que el término *Burnout* (ser consumido, quemado por el trabajo) era en general usado para expresar un agotamiento emocional gradual, un cinismo y una ausencia de compromiso experimentado en función de altas solicitaciones de trabajo.

De acuerdo con Maslach y Shaufeli en 1993[51] "el *Burnout* surgió primero como un problema social y no como un *constructo* académico", de manera que el descubrimiento y la definición de *Burnout* no derivó de una teoría previa, sino que se desarrolló basado en varios años de investigación exploratória.

En una fase inicial, Maslach trabajó con casos individuales através de entrevistas e identificó un gran número de profesionales agotados física y emocionalmente, con aversión y menosprecio por las personas a quienes prestaban sus servicios (pacientes, clientes, etc.) y viviendo una sensación de fracaso profesional que los hacía dudar de su competencia. En una fase posterior, pasó a hacer observaciones con categorías profesionales através de cuestionarios y observó una correlación entre las variables de *Burnout* y ciertos factores de estrés relacionados con el trabajo: alto número de clientes/pacientes (sobrecarga), predominio de evaluaciones negativas de los pacientes/clientes en relación al trabajo del profesional y, además, escasez de recursos para el buen desempeño de las tareas[51].

Maslach y Jackson utilizaron tests psicométricos para evaluar la prevalencia de *Burnout* en ciertas categorías profesionales, lo que permitió confirmar la existencia de la dimensión de pérdida de la realización personal como esencial en la constitución de ese problema ligado al trabajo, junto con el agotamiento y las actitudes negativas[52], en convergencia con las observaciones preliminares de Frudenberger, llegó de esa forma al descubrimiento de *Burnout* como siendo un "síndrome psicológico resultante de la tensión emocional crónica, vivida por los profesionales cuyo trabajo involucra una relación intensa y frecuente con personas que necesitan de cuidado y/o asistencia"[52].

Así, en los años 80, Maslach y Jackson describieron el *Burnout* como una manifestación de estrés laboral y lo definieron como un síndrome emocional de agotamiento y cinismo que afecta profesionales que pasan mucho tiempo envueltos intensamente con otras personas y cuya interacción profesional/cliente se centra en

los problemas psicológicos, sociales o físicos. Lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por *Agotamiento Emocional*, *Despersonalización (Cinismo*) en el tratamiento con los pacientes/clientes y como tercera dimensión la *Realización Personal*[52].

Las Dimensiones del Burnout

a) La dimensión del agotamiento emocional

Esta es la dimensión de mayor peso en la identificación del *Burnout*, y se caracteriza por el hecho que el sujeto se encuentra fatigado, agotado, sin energía para enfrentar otro proyecto, otras personas e incapaz de recuperar de un día para otro[53].

En sus indicadores, Maslach y Jackson, procuran verificar el agotamiento emocional para el trabajo, el sentimiento de cansancio después de una jornada de trabajo y la dificultad para enfrentar una nueva, el sentimiento de agotamiento por el hecho de tener que trabajar con personas diariamente, la sensación de trabajar demasiado y en el límite de sus posibilidades, bien como, el sentimiento de frustración por el trabajo realizado. O sea, la variable agotamiento emocional se caracteriza por la experimentación psicofísica del agotamiento y por el hecho de que la persona ha llegado al límite de sus fuerzas[52].

b) La dimensión de despersonalización (Cinismo)

Se caracteriza porque el sujeto adopta actitudes de incredulidad, distanciamiento, frialdad e indiferencia en relación al trabajo y a los compañeros de trabajo y representa la componente interpersonal del *Burnout*[53].

En sus indicadores, Maslach & Jackson, procuran verificar si el profesional trata a sus clientes/pacientes y colegas como si fuesen objetos, si el profesional se volvió insensible con las personas que asiste y se siente culpable por ellas tener problemas y, por fin, si se transformó en alguien emocionalmente más endurecido en relación al trabajo que realiza. O sea, la dimensión de despersonalización abarca la relación con los otros y se caracteriza por la indiferencia, desatención, cinismo y falta de compromiso con las necesidades y sufrimientos de las personas asistidas y de sus

colegas. En este sentido, el *Burnout* no es solamente el síndrome del profesional agotado, sino también del profesional indiferente y descomprometido en relación a las personas con quienes trabaja[52].

c) La dimensión de pérdida de la Realización Personal

Se caracteriza porque la persona se siente ineficiente, incapaz y convencida de que su trabajo no marca la diferencia. Sus indicadores buscan verificar si el profesional entiende con facilidad lo que sus pacientes necesitan, si consigue crear una atmósfera tranquila y permanece estimulado después del trabajo realizado, si consigue lidiar de forma eficaz con los problemas de las personas asistidas, y si siente su influencia positiva en la vida de los otros a través del trabajo que realiza. Esta tercera dimensión abarca el dominio del "yo" [51], de la experimentación de sí mismo en relación al trabajo realizado. Esto permite concluir que el *Burnout* es el síndrome del profesional que perdió la realización de sí mismo, descomprometido con los otros y agotado emocionalmente[54].

Esta definición del fenómeno del *Burnout* ha sido confirmada por investigaciones que demostraron la cohesión entre las tres dimensiones constitutivas del síndrome y su relación con factores de estrés organizacionales. Un estudio importante en ese sentido, es el meta-análisis de Lee y Ashfort en 1996[55] que investigan la correlación entre las tres dimensiones de *Burnout* y sus relaciones con las altas solicitaciones de trabajo y los bajos recursos. Los autores analizaron estudios empíricos realizados entre 1982 y 1994 que utilizaron la definición multidimensional de Maslach y Jackson al respecto del *Burnout*, y procuraron de esta manera, confirmar las correlaciones entre las tres variables y los factores de estrés ligados al trabajo. Los autores concluyeron que, el conjunto de estudios empíricos realizados en este periodo en relación al síndrome de *Burnout*, confirma la naturaleza multidimensional de este fenómeno, verifica que la dimensión de agotamiento emocional aparece regularmente correlacionada con altas solicitaciones de trabajo (sobrecarga, presión de tiempo, conflictos y ambigüedades del papel profesional) y que las dimensiones de despersonalización y de pérdida de realización personal aparecen regularmente correlacionadas con bajos recursos (baja autonomía y poder de decisión y falta de apoyo de colegas y jefes)[55].

En relación a las altas solicitaciones, se especifican las siguientes:

- Aumento de la carga de trabajo, caracterizado por el hecho de haber pocas personas para hacer más trabajo;
- Presión de tiempo, caracterizada por no haber tiempo suficiente para cumplir las exigencias de trabajo;
- Aumento de la complejidad de las tareas, caracterizado por el hecho de que un mismo profesional realiza múltiples funciones simultáneamente;
- Papel conflictivo, caracterizado por la obligación profesional de ejecutar dos funciones contrarias y conflictivas (por ejemplo, un médico que tiene como objetivo prestar el mejor atendimiento a sus pacientes, pero es obligado por las exigencias organizacionales a prestar un atendimiento rápido y precario);
- Y, por último, la ambigüedad de papeles, resultante de informaciones inadecuadas para el cumplimiento de la función profesional, que perjudica la realización de los objetivos de trabajo.

En relación al conjunto de dimensiones relacionadas con pocos recursos, se especifican las siguientes:

- Falta de apoyo en el trabajo por parte de supervisores, que dejan al profesional sin jefes que den apoyo para encarar la resolución de los problemas;
- Falta de apoyo de colegas, caracterizada por la pérdida de confianza en el trabajo de equipo, creando relaciones de competencia y aislamiento entre los profesionales;
- Falta de control y autonomía sobre dimensiones importantes de sus actividades, que impide a los profesionales resolver los problemas relacionados con su trabajo y así los imposibilita de realizar correctamente las tareas para las cuales tienen formación y capacidad;
- Y, finalmente, falta de recompensa material caracterizada por la reducción de salarios y beneficios y por menos oportunidades de progreso en la carrera.

Shaufeli y Buunk, al hacer el estado del arte sobre el fenómeno de *Burnout*, confirmaron el mismo conjunto de dimensiones estresantes organizacionales relacionas con el desencadenamiento de *Burnout*, dando un especial destaque a la sobrecarga, la presión de tiempo, el conflicto de papeles o roles y a la falta de apoyo[151].

Además de estas, se evidencian dimensiones de orden interpersonal (falta de apoyo) y también relativas al modo de funcionamiento organizacional (conflictos de

papel y falta de autonomía) que, al actuar en conjunto, quitan al individuo su condición de sujeto capaz de realizar bien su trabajo, así como, la capacidad de realizarse a través del trabajo que ejecuta. Para comprender el fenómeno de *Burnout* es necesario, por lo tanto, situar al individuo dentro de ese conjunto de dimensiones estresantes organizacionales y del trabajo que, por su parte, evidencian una determinada lógica de funcionamiento y de gestión en la que el individuo está integrado y que se torna necesario comprender[151].

Existe un acuerdo general de que el síndrome de *Burnout* es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional y tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo profesional, voluntario o doméstico, cuando este se realiza directamente con grupos con gran dependencia emocional o alumnos conflictivos. Estos casos son los más reiterados, pero no se excluyen otros, ya que se verifica que el síndrome se manifiesta menos en los trabajos de tipo administrativo, manual, etc…

Sin embargo, la polémica continúa y consiguen encontrarse otras definiciones que complementan la de Maslach, como por ejemplo, la de Burke[153], que explica que el *Burnout* es un proceso de adaptación del estrés laboral que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento.

Farber[58] lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes actuales de trabajo en los que la competencia laboral exige índices cada vez mayores de producción y mejores resultados dentro del menor tiempo posible y con el mínimo de recursos posibles. A partir de esta realidad, este autor señala cuatro variables importantes para explicar el surgimiento y el desarrollo del *Burnout*:

- Presión para satisfacer las solicitaciones de otros;
- Intensa competitividad;
- Deseo de obtener más dinero;
- Sensación de no ser recompensado por algo que se merece.

Siguiendo la tendencia de aplicar el *Burnout* solo a profesionales que dan asistencia a otros, Maslach y Schaufeli[51] inventaron una aplicación del concepto aceptando diversas definiciones en función de algunas características similares, de las cuales se destacan las siguientes:

- Predominan más los síntomas mentales o de comportamiento que los físicos, y entre los síntomas disfuncionales se distinguen el cansancio mental o emocional, la fatiga y la depresión, siendo el principal el cansancio emocional;
- Los síntomas se manifiestan en personas que no sufrían de ninguna psicopatología anterior;
- Se clasifica el síndrome como un síndrome clínico-laboral;
- Se desencadena por una inadecuada adaptación al trabajo que acaba con la disminución del rendimiento laboral y una sensación de baja autoestima.

Por otro lado, otros autores aplicaron el síndrome a profesionales no asistenciales, destacándose los conocidos trabajos de Pines y Aronson[154] que definen que los síntomas del *Burnout* pueden ser observados también en personas que no trabajan en el sector de la asistencia social. El síndrome se manifiesta igualmente como un estado de agotamiento emocional, mental y físico que incluye sentimientos de impotencia y de inutilidad, sensaciones de aprisionamiento, falta de entusiasmo y autoestima. Este estado sería causado por un envolvimiento durante un tiempo prolongado en situaciones emocionalmente exigentes.

Desde esta óptica, Pines y Aronson desarrollaron una escala de carácter unidimensional, distinguiendo tres aspectos: agotamiento, desmoralización y pérdida de motivación. En el mismo sentido, Shirom[155] através de una revisión de diversos estudios, concluye que el contenido del síndrome de *Burnout* está relacionado con una pérdida de las fuentes de energía del sujeto y lo definió como “una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo”.

Es necesario sumar otros factores como los culturales, ocupacionales, educacionales, individuales y de personalidade. Más recientemente, Hombrados[160] propuso una definición de conducta basada en la coexistencia de un conjunto de respuestas motoras, verbales-cognitivas y fisiológicas frente a una situación laboral con altas exigencias y prolongada en el tiempo. Las repercusiones de esta coexistencia sobre la salud del trabajador y sus funciones suponen el desarrollo del síndrome de *Burnout*. No obstante, entiende como elementos fundamentales “las mudanzas emocionales y cognitivas, las mudanzas negativas en la organización profesional y una situación de presión social o profesional que aparece de manera reiterada”.

Sintetizando, actualmente se aplica el síndrome de *Burnout* a diversos grupos de profesionales, que incluyen desde directores a amas de casa, desde trabajadores del ámbito social hasta voluntarios de organizaciones del sector terciario. Sin embargo, es unánime que el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y que las estrategias de *coping* no son eficaces. Es lo mismo que decir que, en el ámbito individual, los sujetos, dentro de su esfuerzo por adaptarse y responder eficazmente a las solicitaciones y presiones laborales, pueden llegar a esforzarse excesivamente y de manera prolongada, lo que les produce esa sensación que describen como “estoy quemado”. Sin embargo, en el ámbito laboral en el que se producen la mayoría de los casos estudiados, y cada día más por interés de las empresas, la sensación de que el rendimiento es bajo y la organización falla conducen al deterioro de la calidad del servicio, ausentismo, alto número de rotaciones e, inclusivamente, abandono del puesto de trabajo[9].

La definicion de Cherniss[56] definen claramente el *Burnout* como un proceso. Para otros autores[57], las definiciones en términos de proceso afirman que:

- El *Burnout* arranca con tensiones que resultan del distanciamiento entre las expectativas, las intenciones, los esfuerzos, los ideales del individuo y las exigencias de la dura realidad de lo cotidiano;
- El estrés que resulta de este desequilibrio se desarrolla gradualmente. Puede ser sentido conscientemente por el individuo o permanecer ignorado durante un largo periodo de tiempo;
- La manera como el individuo enfrenta el estrés es crucial para el desarrollo del *Burnout*.

Apoyo Social

Apoyo Social: definiciones, características y conceptos asociados

El apoyo Social es un concepto complejo, dinámico y entendido de acuerdo con las circunstancias sociales y ambientales, así como de los individuos involucrados[95].

Una de las definiciones más antiguas del concepto, presentada por Cobb, considera el Apoyo Social como toda la información brindada a los individuos para que estos crean que son cuidados, ”amados“, estimados y valorizados y que pertenecen a

una determinada red social de comunicación, responsabilidades y obligaciones mutuas. Este autor también afirma que el Apoyo Social se ajusta a un estado transitorio, ya que la percepción o convicción de ser estimado o amado, puede cambiar rápidamente después de la persona recibir nuevas informaciones, y más aún considerando que esta percepción podrá o no podrá reflejar de forma fidedigna las relaciones actuales[96].

Exigencias y Control del Trabajo

Exigencias y Control/Autonomía del Trabajo

Exigencias del Trabajo

Las exigencias son entendidas como los diversos aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales del trabajo que implican un enorme esfuerzo físico y/o psicológicos (cognitivo o emocional) y constituyen algunos de los principales factores que predicen el malestar y desgaste profesional[118, 119, 157].

Entre las diversas exigencias del trabajo que han sido investigadas se incluyen: la presión de tiempo, la sobrecarga de papeles o roles, las inadecuadas condiciones ambientales y las exigencias emocionales resultantes de las interacciones con clientes[120, 121].

De acuerdo con uno de los autores de referencia más importantes en el estudio de la temática de las exigencias y control en el trabajo (Karasek), las exigencias pueden representar un fuerte impacto en la salud y bienestar de los trabajadores, ya que las diferentes situaciones de trabajo exigen del trabajador niveles elevados de concentración, ritmo, tiempo determinado para la realización de tareas y relaciones interpersonales[122].

Posteriormente, el mismo autor, junto con otro teórico de referencia (Theorell), se refiere a las exigencias como el conjunto de presiones psicológicas a las cuales los trabajadores son sometidos en el trabajo y que derivan de la cantidad, dificultad y ritmo de trabajo que es necesario ejecutar en una determinada unidad de tiempo, de la

relación entre las capacidades del trabajador y el trabajo y también del conflicto existente en las relaciones de trabajo. Estos autores relacionan las exigencias del trabajo con aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales, que demandan un sostenido esfuerzo físico y/o psicológico, como la sobrecarga de papeles y las exigencias emocionales en las interacciones con los otros[123].

En este sentido es importante referir, de acuerdo con estos autores, que los individuos tienden a entender de manera diferente las exigencias de su actividad profesional y la capacidad de lidiar con esas exigencias, siendo que, cada profesión tiene sus propias exigencias, soportadas por diferentes factores, particularmente en cuanto a las características del trabajo y del ambiente laboral en que el trabajador se integra[123].

En lo que se refiere a esta cuestión de la especificidad de las exigencias de cada profesión y ambiente laboral, es importante destacar que el contexto organizacional sufrió y continúa sufriendo diversos cambios que lo alejaron de una sociedad más industrial en la que tendían a predominar exigencias más cuantitativas y temporales[124, 125]. De esta manera, la conceptualización original de las exigencias se encuentra fuertemente asociada con el escenario industrial que dominaba la época y que no incluye las "nuevas" exigencias cognitivas y emocionales, provocadas por la evolución de los ambientes de trabajo, especialmente la introducción de nuevas tecnologías en la producción y comunicación y la creciente importancia de los servicios y de sus clientes[124, 125, 126].

Control/Autonomía en el trabajo

Para Ferreira y Ferreira, la autonomía o control en el trabajo, son entendidos como la capacidad que la persona tiene para autogobernarse y regirse por leyes propias. Es también la condición por la cual los individuos pueden elegir las leyes que los rigen, pudiendo ser entendida como sinónimo de autodeterminación y de libertad[127]. Según estos autores existen dos tipos de autonomía:

- Emocional: presupone la ausencia de la necesidad constante de seguridad, afecto o aprobación, emancipación en relación a los padres, reducción de la

dependencia en relación a los pares y modificación de las relaciones con las reglas institucionales.

- Instrumental: presupone la capacidad de ejecutar actividades por iniciativa propia y ser autosuficiente en la resolución de problemas.

De acuerdo con Charlesworth[128], el individuo autónomo es aquel que es capaz de definir sus objetivos y planes personales, y de actuar de manera de concretarlos, de acuerdo con sus opiniones y elecciones, excepto si, esas fuesen perjudiciales para otras personas. Otro autor, Castoriadis[129], refuerza esta opinión al considerar que la autonomía implica un proceso consciente para las elecciones personales y toma de decisiones.

Es importante destacar que existen diversas formas de autonomía (material, psicológica, sociocultural y política) y que se encuentran interrelacionadas entre sí, no siendo correcto separar la autonomía exigida y desarrollada en el mundo del trabajo, de las condiciones generales de vida del individuo. Este autor, también afirma que la autonomía es una de las características del trabajo más estudiadas, consistiendo en el grado de libertad, independencia y discernimiento del trabajador, que la organización permite para el desarrollo de las tareas, del plano de trabajo, de la toma de decisión y de la elección de métodos[129].

Hackman y Oldham[130] defienden que la autonomía en el trabajo constituye el medio para tomar actitudes y promover la motivación de los trabajadores. Definen la autonomía en el trabajo como el grado de libertad, independencia, y discreción del trabajador en la organización del trabajo y en la determinación de los procesos usados en su actividad, destacando que la misma promueve la responsabilidad del trabajador y la aceptación de esa responsabilidad.

Otros autores[131,132] afirman que la autonomía representa la libertad del trabajador para tomar sus propias decisiones en el trabajo, con la posibilidad de controlar su método de trabajo o el orden por el cual un trabajo tiene que ser ejecutado. Así, la autonomía es el derecho o capacidad que un individuo o grupo tienen para controlar los diferentes aspectos de su trabajo. La capacidad de reflexión, de evaluación y de decisión, significa el alcance de una madurez profesional y justifica el intercambio de responsabilidades entre los diferentes individuos del mismo sistema. La comunicación debe ser primordial para la eficiencia de un sistema.

La autonomía, es también esencial para la vida profesional, ya que los empleados con autonomía están más propensos a estar satisfechos con su profesión, familia y vida en general, no piensan cambiar de empleo y están menos vulnerables al estrés y al conflicto, tanto en el trabajo como en la vida familiar[133].

Aún en lo que se refiere al concepto de control, es importante referir que su definición original combinaba dos medidas: la autonomía y la *Skill Descrition*. Sin embargo, autores como Karasek y Theorell[123], defienden que estos dos conceptos deben ser distintos. Así, la *Skill Discretion,* está asociada a aspectos que se refieren a la oportunidad de aprender nuevas cosas y desarrollar capacidades, a la variedad de las competencias utilizadas y a la naturaleza no repetitiva del trabajo, lo que la torna muy semejante a la definición de Hackman y Oldham de variedad de competencias[134]. La autonomía, considerada como el grado de libertad que los individuos tienen para controlar sus tareas y decidir como hacer su trabajo, es considerada como una medida más próxima al concepto de Control del modelo de Karasek[135].

Las características psicosociales del trabajo pueden ser clasificadas en exigencias del trabajo y recursos/control del trabajo[118, 119].

Las exigencias del trabajo se refieren a los diversos aspectos de un empleo que requieren de un esfuerzo físico y psicológico y que, la mayoría de las veces, presentan costos físicos y psicológicos[136].

Por otro lado, los recursos del trabajo se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales, que pueden reducir las exigencias del trabajo y los efectos físicos y psicológicos negativos asociados, presentarse funcionales para la obtención de objetivos y metas definidas, y estimular el crecimiento personal, el aprendizaje, y el desarrollo [137].

Estos recursos, pueden contribuir para aumentar la motivación extrínseca, una vez que son muy importantes para lidiar con las exigencias del trabajo y permitir alcanzar los objetivos profesionales. Adicionalmente, también pueden contribuir para aumentar la motivación intrínseca de los trabajadores, en el sentido que permiten satisfacer las necesidades básicas de autonomía, autoconfianza y competencia profesional[137].

Así, es fundamental comprender la relación existente entre estos dos aspectos y su influencia en el trabajo, que abordaremos seguidamente al presentar el modelo

que servirá de referencia a nuestro trabajo - el *Job Demand Control (JDC)* desarrollado por Karasek.

La actitud y la decisión son también conceptos incluidos en este modelo y están relacionados con lo que es esperado del trabajador, o sea, lo que la organización del trabajo proporciona dando o no al trabajador los medios de decisión para responder a lo que le es pedido. Se piensa que la mayoría de las reacciones psicológicas adversas, tales como la fatiga, la ansiedad, la depresión y la enfermedad física, ocurren cuando la exigencia del trabajo es alta y el grado de control del trabajador sobre el trabajo es bajo[139].

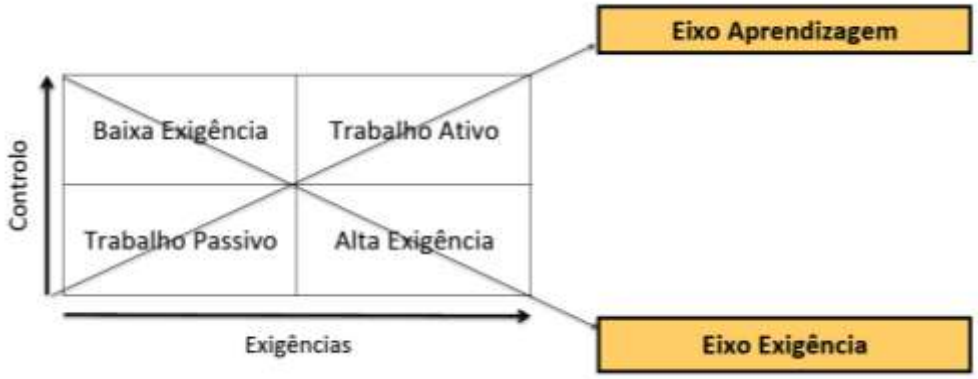

Figura 1 - *Modelo de Karasek de Exigencias y Control del Trabajo* ***(Karasek[122])***

MATERIAL Y MÉTODOS

Objetivos

Objetivo General

El principal objetivo de este trabajo es estudiar el *Burnout* en una muestra representativa de los Bomberos Voluntarios Portugueses, investigando su relación con las Exigencias y Control del Trabajo, así como con el Apoyo Social.

Objetivos Específicos

- Evaluar la prevalencia del síndrome de *Burnout* en una muestra representativa de los Bomberos Voluntarios Portugueses;
- Identificar factores de riesgos individuales y socio demográficos asociados al síndrome;
- Analizar la relación entre *Exigencias y Control del Trabajo* y el *Burnout* en los Bomberos Voluntarios Portugueses;
- Estudiar la relación entre el *Apoyo Social* y el *Burnout* de los Bomberos Voluntarios Portugueses;
- Conocer cuales son los tipos de *Apoyo Social* que mejor contribuyen para la disminución de los niveles de *Burnout.*
- Desarrollar un modelo explicativo de las relaciones existentes entre *Exigencias y Control del Trabajo, Apoyo Social* y *Burnout* en los Bomberos Voluntarios Portugueses.

En función de los objetivos definidos, se estipularon un conjunto de 10 hipótesis, que se enumeran a continuación, y que fueron establecidas en función de los efectos directos de moderación y mediación anteriormente referidos en la revisión bibliográfica:

Hipótesis 1: Las exigencias de la Tarea están significativamente correlacionadas con el Burnout de los bomberos.

Hipótesis 2: El control del trabajo está significativamente correlacionado con el Burnout de los bomberos.

Hipótesis 3: El Control presenta un efecto moderador en la relación entre las exigencias del trabajo/Tareas y el Burnout de los bomberos.

Hipótesis 4: La satisfacción con el apoyo social contribuye para una disminución de los niveles de agotamiento emocional de los bomberos.

Hipótesis 5: La satisfacción con el apoyo social contribuye para una disminución de los niveles de cinismo/despersonalización de los bomberos.

Hipótesis 6: La satisfacción con el apoyo social contribuye para la mejoría de la eficacia profesional de los bomberos.

Hipótesis 7: La satisfacción con el apoyo social contribuye para la disminución del Burnout en general de los bomberos

Hipótesis 8: La satisfacción con el apoyo social presenta una acción mediadora en los efectos de las exigencias del trabajo en el agotamiento emocional de los bomberos.

Hipótesis 9: La satisfacción con el apoyo social presenta una acción mediadora en los efectos de las exigencias del trabajo en el cinismo/despersonalización de los bomberos.

Hipótesis 10: La satisfacción con el apoyo social presenta una acción mediadora en los efectos de las exigencias del trabajo en el Burnout en general de los bomberos.

Tipo de Estudio

La presente investigación sigue el modelo de estudio epidemiológico analítico, delineado para examinar asociaciones consideradas por hipótesis de relación causal. Tiene por objetivo identificar o medir los factores de riesgo y sus efectos en la salud de los Bomberos con características operacionales de los Bomberos Voluntarios Portugueses.

Dentro de los estudios analíticos, se trata de un estudio *cross-sectional* o sea, transversal y de prevalencia, una vez que analiza en un único momento una determinada población (representativa de los Bomberos Voluntarios Portugueses), en la cual se procura establecer correlaciones e interferencias entre variables seleccionadas con impacto en la salud de los Bomberos.

Participantes

La muestra de este estudio está formada por un conjunto de 791 Bomberos Voluntarios Portugueses, de un universo total de 28.119, oriundos de las 5 regiones principales del país (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo y Algarve).

Esta muestra no es probabilística y estratificada, una vez que se pretendió seleccionar un número representativo y relativamente homogéneo de bomberos de cada región, según se puede observar en el Cuadro 5.

***Quadro 5*- Cuadro relativo a la distribución de los Bomberos a nivel nacional.**

Distrito	Activo	Comando	Honra	Reserva	Sem Quadro	Total Geral
Aveiro	1.962	85	559	1.433	1.046	5.085
Beja	693	36	142	198	207	1.276
Braga	1.667	62	481	943	515	3.668
Bragança	861	35	130	392	343	1.761
C. Branco	1.066	43	251	705	381	2.446
Coimbra	1.794	64	315	929	687	3.789
Évora	645	34	249	222	298	1.448
Faro	1.017	41	156	417	461	2.092
Guarda	1.173	51	380	986	904	3.494
Leiria	1.790	71	387	911	806	3.965
Lisboa	4.110	144	1.383	1.136	1.641	8.414
Portalegre	619	29	171	278	324	1.421
Porto	3.764	123	965	1.577	2.232	8.661
Santarém	1.607	71	465	472	747	3.362
Setúbal	1.551	57	392	518	706	3.224
V. do Castelo	675	27	154	415	209	1.480
Vila Real	1.163	56	277	833	717	3.046
Viseu	1.962	88	429	1.439	1.126	5.044
Total Geral	28.119	1.117	7.286	13.804	13.350	63.676

Fonte: ANPC (actualizado em 18 de Junho de 2013)

Sin embargo, teniendo en cuenta la población en estudio de 28.119 Bomberos Voluntarios, para un nivel de confianza de 95% con un error de muestreo de 5%, apenas sería necesaria una muestra de 380 bomberos.

Aun considerando la población en estudio de 28.119 Bomberos Voluntarios, para un nivel de confianza de 99% con un error de muestreo de 5%, apenas sería necesaria una muestra de 649 bomberos.

La decisión de estratificar la muestra por regiones NUTII se debió al hecho de intentar encontrar diferencias significativas entre Bomberos de diferentes regiones del país, no obstante, conforme se podrá verificar más adelante en el análisis de los datos, (Cuadro 20), no existen diferencias significativas entre regiones en cualquiera de los

parámetros del *Burnout*, Agotamiento Emocional, Cinismo/Despersonalización o Eficacia Profesional.

Instrumentos de Evaluación

La técnica de estudio utilizada fue el cuestionario. Así, para cumplir los objetivos del presente estudio, construimos un cuestionario dividido en dos grandes grupos:

- Grupo I: se incorporaron algunas características sociodemográficas como edad, género, estado civil, situación de prestación de servicio, años de servicio y horas de servicio semanal.
- Grupo II: se utilizaron el **Maslach Burnout Inventory (MBI)** ***General Survey (*****MBI-GS)**, que de acuerdo con la bibliografía consultada, es el instrumento más utilizado en estudios para la evaluación del síndrome de *Burnout*, la **Escala de Satisfacción con el Apoyo Social (ESSS)** y la **Escala de Exigencias y Control en el Trabajo (JDC)**.

Procedimientos de Recolección de Datos

En Noviembre de 2013 se solicitó autorización al Excmo. Señor Presidente de la Autoridad Nacional de Protección Civil (ANPC) para elaborar el estudio con los Bomberos Voluntarios Portugueses y para su respectiva divulgación entre los Cuerpos de Bomberos a nivel nacional.

Los cuestionarios fueron generados para completar/rellenar *online*, a través de la herramienta Google, con tecnología Google Drive con el contenido en anexo 1 y a través del siguiente sitio de internet:
https://docs.google.com/forms/d/1wJBZ5TMz7b7qH_iU3X0XFxqeaH6DjaWlJVXuTU2NNp8/viewform

En Diciembre de 2013, después de la aprobación del Excmo. Señor Presidente de la Autoridad Nacional de Protección Civil (ANPC), se realizó la divulgación del cuestionario, a través del Excmo. Señor Director Nacional de Bomberos de la ANPC, para los 18 Comandantes Operacionales Distritales, con instrucciones de divulgación entre los Cuerpos de Bomberos de cada Distrito.

El cuestionario se cerró el día 26 de Marzo de 2014 con 791 respuestas válidas.

Procedimiento de análisis de datos

Los resultados obtenidos se analizaron mediante el programa de análisis estadístico de datos para Ciencias Sociales y Humanas SPSS Statistics Vs 22.

Inicialmente se realizó un análisis descriptivo del cuestionario, recurriendo para ello al análisis de frecuencia y porcentajes, así como a medidas de tendencia central (Media, Mediana y Moda) y de dispersión (Desviación Estándar, Mínima y Máxima).

Seguidamente, se realizó un análisis factorial confirmatorio con el SPSS Amos vs 22, de manera de validar los modelos factoriales definidos en la literatura. Consideramos los índices de ajustamiento propuestos por Marôco[148], adoptando como intervalos de valores para aceptación los siguientes:

- X^2/gl - >5 ajuste malo; [2-5] – ajuste aceptable; [1-2] – ajuste bueno; <1 – ajuste muy bueno.
- CFI e GFI - <0.8 – ajuste malo; [0.8-0.9] – ajuste aceptable; [0.9-0.95] – ajuste bueno; >=0.95 – ajuste muy bueno.
- RMSEA - >0,10 – ajuste inaceptable; [0.05-0.11] – ajuste bueno; <=0.05 – ajuste muy bueno.

Para analizar la fiabilidad del instrumento se recurrió al índice de consistencia interna alpha de Cronbach, considerando con adecuada consistencia interna y respectiva fiabilidad las escalas cuyo valor de alpha se presentaba superior a 0.60[149]. Los intervalos de valores comunes fueron los siguientes:

- Muy bueno: >0.9
- Bueno: Entre 0.8 e 0.9
- Razonable: Entre 0.7 e 0.8
- Flaco pero aceptable: 0.6 a 0.7
- Inadmisible e inaceptable: <0.6

También se realizó un análisis descriptivo de las diferentes escalas en estudio, de acuerdo a las medidas de tendencia central y dispersión obtenidas (Media, Desviación Estándar, Mínima y Máxima).

Para analizar las diferencias en la distribución de los resultados de las escalas de evaluación (exigencias y control en el trabajo, *Burnout*, agotamiento emocional,

cinismo/despersonalización, eficacia profesional, satisfacción con el apoyo social, satisfacción con los amigos, satisfacción con la intimidad, satisfacción con la familia y satisfacción con las actividades sociales), se recurrió al test de estadística paramétrica, una vez que la distribución de los resultados se presentaba normal. Para el caso de las variables sexo, tipo de servicio y tipo de horario de trabajo, recurrimos al test t, para muestras independientes, y en el caso de las variables edad y estado civil al test Anova.

El test de correlación de Pearson fue utilizado para calcular la significancia de las correlaciones existentes entre las diversas variables en estudio (*Burnout*, apoyo social, exigencias y control en el trabajo). También se recurrió al test de regresión linear múltiple, para verificar las relaciones multivariadas existentes, así como los efectos de moderación y mediación que se pretenden probar en la disertación.

El nivel de significancia utilizado fue de 5% o p<=.05, siendo considerados como significativos todos los resultados debajo de este valor.

RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en lo estudio de forma secuenciada para una mejor comprensión de los mismos. Así este punto se divide en:

- Caracterización de la muestra: Sociodemográfica y relacionada con la profesión;
- Análisis de la validad y fiabilidad de las escalas de evaluación (escalas de *Burnout*, apoyo social y exigencias/control en el trabajo);
- Análisis descriptivo y correlacional de los resultados obtenidos (escalas de *Burnout*, apoyo social y exigencias/control en el trabajo);
- Análisis estadístico inferencial: test de hipótesis.

Caracterización de la muestra

Variables sociodemográficas

De acuerdo con la tabla del cuadro 6 se verifica que, de los 791 bomberos encuestados la mayoría es del sexo masculino (n=620, 78.32%). Así también, la mayoría tiene entre 31 y 50 anos (n=418, 52.85%), mientras que apenas 8 tienen más de 60 años (n=8, 1.01%). En relación al estado civil, la mayoría son casados o viven en unión de hecho (n=433, 54.7) y un número muy reducido (n=2, .3%) son viudos.

Quadro 6- Caracterización sociodemográfica de la muestra

Variables	n	%
Género		
Femenino	171	21,6
Masculino	620	78,4
Edad		
20-30 años	310	39,2
31-50 años	418	52,8
51-60 años	55	7
+ 60 años	8	1
Estado Civil		
Casado o vive en unión de hecho	433	54,7
Divorciado o separado	54	6,8
Soltero	302	38,2
Viuvo	2	0,3

Variables asociadas a la profesión

En relación a las variables asociadas a la profesión, de acuerdo con el cuadro 7, se verifica que la mayoría de los bomberos encuestados son voluntarios (n=518, 65.5%) y trabajan por turnos (n=461, 58.3%). El número medio de horas de trabajo semanal es de aproximadamente 35 horas (M=35.11, DP=19.40).

Quadro 7- Caracterización de la muestra asociada a la profesión

Tipo de servicio	**N**	**%**
Bomberos empleados	273	34,5
Bomberos voluntarios	518	65,5
Horas de Trabajo	**N**	**%**
Fluxo	330	41,7
Turnos	461	58,3
Nº de horas de trabajo	**M (DP)**	**Min (Máx)**
	35.11 (19.40)	0 (250)

Análisis Descriptivo de Resultados

Dimensiones del Burnout y Burnout en General

En el cuadro 13, se presentan los resultados relativos a los niveles de Agotamiento Emocional, Cinismo/Despersonalización y Eficacia Profesional de los Bomberos participantes en nuestro estudio. Considerando una escala que varía entre 0 y 6 puntos, los resultados medios obtenidos revelan valores medios de agotamiento emocional (M=2.66, DP=1.49) y Cinismo/Despersonalización (M=2.32, DP=1.48) y valores más elevados de Eficacia Profesional (M=5.19, DP=0.81). Cuanto al *Burnout* en General, se verificó un resultado con valores bajos (M=3.39, DP=0.86).

Quadro 13 - Resultados relativos al *Burnout* en general y respectivas sub-escalas

Escalas Burnout	***N***	***Media (M)***	***Desvío Estándar (DP)***	***Mínimo (Min)***	***Máximo (Max)***
Agotamiento Emocional	791	2.66	1.49	.00	6.00
Cinismo Despersonalização	791	2.32	1.48	.00	6.00
Eficacia Profesional	791	5.19	.81	.67	6.00
Burnout General	791	3.39	.86	1.37	5.88

Realizando un análisis más específico, fueron definidos los resultados obtenidos en cada dimensión del *Burnout* por clases, considerando los puntos de corte utilizados por Maslach[67] cuando fue creada la escala original.

Se definieron los niveles bajo, medio y alto de agotamiento emocional, Cinismo/Despersonalización y Eficacia Profesional que se presentan en la figura 15. Según el gráfico podemos observar una mayor proporción de Bomberos con elevados niveles de eficacia profesional, lo que confirma los resultados medios anteriormente presentados, que indicaban la eficacia profesional como la dimensión con valores más elevados.

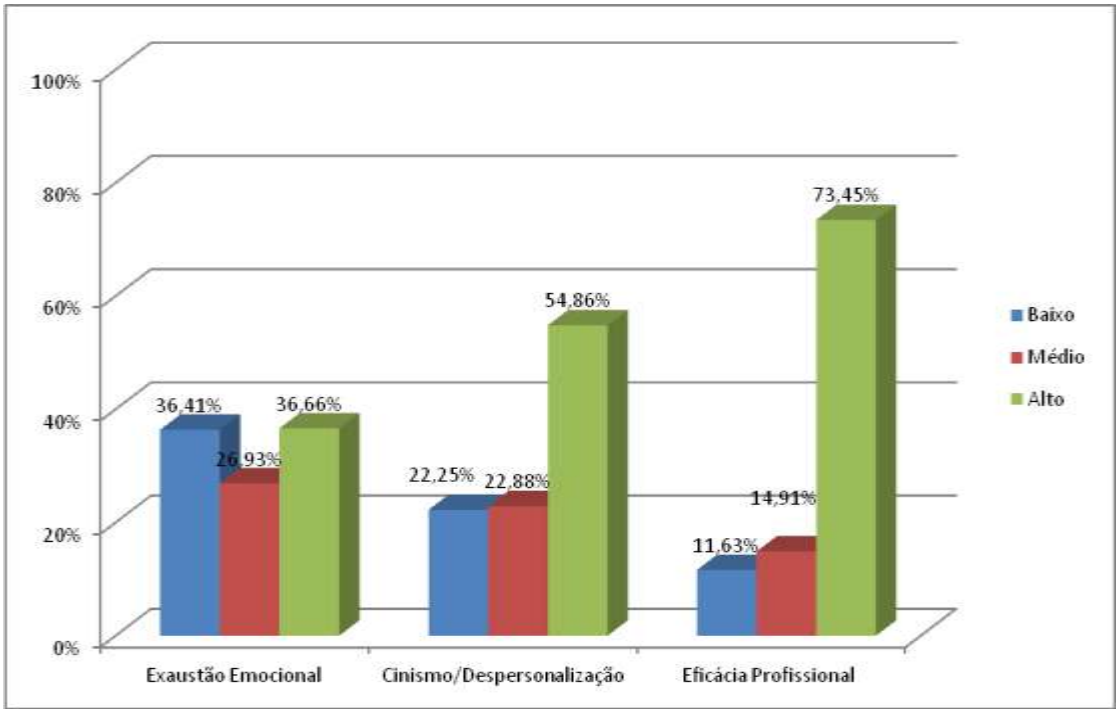

Figura 15 Dimensiones del *Burnout* por niveles

A partir de esta misma clasificación y considerando que el *Burnout* es el resultado de elevados niveles de Agotamiento Emocional y Cinismo/Despersonalización, y bajos niveles de Realización Personal/Eficacia Profesional, se procedió al cálculo de la prevalencia de casos con *Burnout* en la muestra de bomberos estudiada. Los resultados permitieron confirmar la existencia de un número muy bajo de casos con este síndrome (4.68%) (Figura 16).

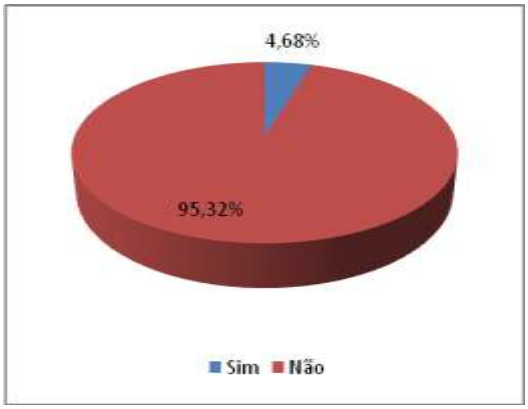

Figura 16 Prevalencia de Casos con *Burnout*

Después de este análisis más general de los resultados del *Burnout* y respectivas dimensiones, se presentan los resultados obtenidos considerando algunas variables tales como: sexo, edad, estado civil, tipo de servicio, horario de trabajo, horas de trabajo semanal y región, con la finalidad de verificar si existen diferencias significativas en los resultados, lo que representa uno de los principales objetivos de este trabajo.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Después de exponer los resultados, se discutieron los mismos teniendo en cuenta los objetivos e hipótesis propuestas para el presente estudio.

La principal finalidad de esta disertación fue dar respuestas a diversas cuestiones suscitadas, siendo que, mediante los resultados obtenidos fue posible responder positivamente a las mismas.

Así, se puede concluir que en la muestra de bomberos, las exigencias del trabajo y de las tareas a las que ellos están frecuentemente expuestos son predictores significativos del desarrollo del síndrome de *Burnout*, contribuyendo para su aumento, ya que provocan aumentos del agotamiento emocional, de los sentimientos de cinismo y despersonalización y disminución de la eficacia profesional.

Estimar la prevalencia de *Burnout* en la muestra, también constituye uno de los objetivos de esta disertación, siendo que los resultados obtenidos apuntan para un porcentaje muy reducido de Bomberos con este síndrome (4,68%). Así, aunque se verifica una proporción elevada de Bomberos con niveles elevados de Agotamiento Emocional y Despersonalización, también se verifican niveles muy elevados de Eficacia Profesional, lo que no permite la existencia de muchos Bomberos con *Burnout*

en la totalidad de la muestra. Es importante mencionar que ya fueron referidos en trabajos anteriores bajos valores de *Burnout* esencialmente al nivel del Agotamiento Emocional[16,45,150].

Las diferencias verificadas por región no fueron significativas, lo que se puede considerar el *Burnout* y respectivas dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización y eficacia profesional, como un aspecto uniforme y común en todo el país, independientemente de las características propias de cada región.

En relación a las diferencias por género, apenas se verificó que los hombres tienden a sentirse más exhaustos emocionalmente en comparación con las mujeres, lo que ya se había verificado anteriormente en la literatura existente sobre el *Burnout*.

La edad se encuentra relacionada tanto con el *Burnout* en general como con todas sus varias dimensiones, y se verifican niveles más elevados de *Burnout* en general, agotamiento emocional y despersonalización en los individuos más jóvenes, lo que podrá estar relacionado con su falta de experiencia en el trabajo, así como con la dificultad de lidiar con situaciones adversas y adoptar más fácilmente mecanismos de defensa o *coping* adecuados, en comparación con los más adultos. Este segundo grupo, presenta valores más elevados de eficacia profesional, lo que se justifica por su posible mayor experiencia profesional que les permite ser más rápidos y eficaces al tomar decisiones, cumplir exigencias del trabajo y resolver problemas.

El estado civil está apenas relacionado de modo significativo con la eficacia profesional de los bomberos, siendo que se nota valores más elevados en los viudos y divorciados/separados e inferior en los solteros. El posible hecho de haber estado en una relación que terminó, por separación o muerte del compañero, puede haber desarrollado en los mismos medios más eficaces de lidiar con exigencias propias de la vida y también del trabajo, conciliar trabajo, casa y vida familiar, lo que les podrá otorgar una mayor capacidad de lidiar eficazmente con situaciones complicadas y resolver problemas con mayor profesionalismo.

El tipo de servicio también se encuentra asociado al *Burnout* en general, así como en sus dimensiones agotamiento emocional y cinismo/despersonalización, siendo que se observa valores más elevados de *Burnout* en los bomberos asalariados que en los bomberos voluntarios. Esto puede estar asociado a una mayor exigencia y presión atribuida a los bomberos asalariados, por el hecho de ser remunerados y estar ligados efectivamente a la organización, y por tener que cumplir un mayor número de obligaciones que los bomberos voluntarios.

El horario de trabajo no se encuentra relacionado con el *Burnout* y respectivas dimensiones. Se nota que, a pesar de los valores obtenidos en el grupo de bomberos

que trabaja en un flujo horario haber sido superiores a los que trabajan únicamente por turnos, los mismos no variaron significativamente. Probablemente las condiciones de trabajo, exigencias y presiones no deben ser mucho más elevadas en los bomberos que trabajan más continuamente, lo que podrá no haber conducido a niveles mucho más elevados de *Burnout* y respectivas dimensiones.

Por otro lado, el número de horas de trabajo semanal parece influenciar positivamente el *Burnout*, así como los niveles de agotamiento emocional y de despersonalización. Siendo estas dimensiones las características negativas explicativas del *Burnout*, se considera común que, dado un posible mayor desgaste físico y emocional debido a un mayor número de horas, esto también provoque en los Bomberos que trabajan más horas una mayor tendencia a sentirse emocionalmente exhaustos y a desarrollar sentimientos de despersonalización.

También furon analizados los niveles de satisfacción con el apoyo social de los bomberos, y se verificó que los mismos tienden a sentirse más satisfechos con las relaciones de amistad y familiares, sin sentirse, por otro lado, tan satisfechos con su intimidad y actividades sociales.

Además del análisis del *Burnout* en función de las variables sociodemográficas y relacionadas con el trabajo, también constituye un importante objetivo de esta disertación el estudio de la relación existente entre las exigencias del trabajo/tareas y el control/autonomía del mismo con el *Burnout* de los Bomberos.

Por último, una vez que se considera que toda la investigación es una importante base y «rampa de lanzamiento» para el desarrollo de programas de intervención, sugerimos el desarrollo de programas y acciones de formación para asalariados y voluntarios de los Cuerpos de Bomberos y también para otros profesionales del área de la ayuda y seguridad, que les permita encarar su profesión de una manera más satisfactoria y motivadora y comprender las diversas exigencias, tensiones y riesgos asociados, así como también identificar cuales son las mejores estrategias a adoptar en situaciones de crisis. Considerando los diferentes tipos de Apoyo Social sería importante ampliar este tipo de intervenciones no solo a los bomberos sino también a las familias y amigos, procurando promover las relaciones interpersonales y sociales.

CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos a través del análisis general de la muestra (N=791) indicaron un elevado índice de Realización Profesional, índices medios de agotamiento emocional e índices medios de despersonalización, siendo que estos valores no completan los criterios diagnósticos para el Síndrome de *Burnout*, que de acuerdo con Maslach & Jackson sería caracterizado por altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización y bajos niveles de realización profesional;
2. Este estudio evidenció que 4,68% de los individuos de la muestra satisfacen todos los criterios diagnóstico del Síndrome de *Burnout.* No obstante, un análisis detallado e individualizado de los valores producidos por la muestra, en las tres dimensiones evaluadas, indica que una porción significativa de individuos presenta elevados niveles de Despersonalización/Cinismo (54,86%), como también, que la muestra posee una media general en esta dimensión próxima al punto de corte. De acuerdo con el modelo teórico de Maslach, la Despersonalización/Cinismo es considerada como una dimensión previsora del síndrome de *Burnout*, así como el agotamiento y, finalmente, la baja realización profesional;
3. Se destaca también que la dimensión Satisfacción Profesional puede tener un efecto amortiguador en el desarrollo del *Burnout*, lo que se verifica en la muestra en cuestión, que presenta elevados índices de Realización Profesional (73,45%), independientemente de los valores de Agotamiento Emocional y Despersonalización;
4. Las exigencias y el control en el trabajo han sido centro de diversas investigaciones y han sido reflejadas en modelos explicativos, como es el caso del modelo de exigencias y control en el trabajo (JDC) propuesto por Karasek, cuyos presupuestos se confirmaron en este estúdio;
5. Las exigencias del trabajo contribuyeron para potenciar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y *Burnout* en general y para disminuir la eficacia profesional. Por otro lado, el control del trabajo y los recursos asociados parecen contribuir para la disminución del *Burnout* en general así como de los niveles de agotamiento emocional y despersonalización asociados, contribuyendo por otro lado para una mayor eficacia profesional;

6. El apoyo social funciona como agente directo en el *Burnout* de los Bomberos (contribuyendo para disminuir los niveles de agotamiento emocional y despersonalización, promoviendo también la eficacia profesional), o como agente mediador (contribuyendo para disminuir la relación negativa existente entre las exigencias de la tarea y el *Burnout* en general y los niveles de agotamiento emocional y despersonalización de los Bomberos Voluntarios Portugueses).

1. INTRODUÇÃO

O trabalho sempre fez parte da vida dos seres humanos. Foi através dele que as civilizações se conseguiram desenvolver e alcançar o nível atual. O trabalho gera conhecimentos, riquezas materiais, satisfação pessoal e desenvolvimento económico. Por isso ele é, e sempre foi, muito valorizado em todas as sociedades.

O trabalho é o melhor instrumento de realização das conquistas materiais dos seres humanos. Mas, além disso, é um grande caminho de realização pessoal. Trabalhar desenvolve a capacidade de pensar, de tomar decisões, de encontrar soluções, de construir projetos e de aprender a lidar com pessoas. A força do trabalho como meio para estimular o desenvolvimento pessoal é tão importante que, se o Homem não trabalhar com esse objetivo, quando se reformar é revelada a verdadeira face de uma vida sem sentido.

Durante o processo de socialização, o Homem vai-se preparando para o futuro, criando expectativas, aprendizagens, motivações e ambições sobre aquilo que gostaria de vir um dia a ser enquanto profissional. Contudo, muitas vezes, quando confrontados com a realidade no exercício da actividade profissional, nem sempre o que idealizou se concretiza.

Verifica-se que diferentes profissionais apresentam, muitas vezes, atitudes agressivas e distantes, numa actividade profissional em que a qualidade da relação é um factor fundamental. Das leituras efectuadas em estudos sobre a matéria, verificou-se que os seus relatos demonstravam sofrimento, desilusão, revolta e zanga. Os seus ideais, enquanto profissionais estavam esbatidos, condicionando a qualidade da prestação de serviços.

Em qualquer profissão, o *stress* pode ter aspectos positivos que desafiam, e permitem evoluir pessoalmente e profissionalmente, e aspectos negativos, que vão colocando obstáculos e deteriorando a atitude perante o trabalho, ao longo do tempo. A forma como se avalia os acontecimentos no trabalho, e com eles se lida, têm impacto a nível da saúde física e mental.

Múltiplos são os factores e fontes de *stress* profissional a que os indivíduos estão continuamente expostos. Factores relacionados com a organização e a cultura organizacional, com aspectos específicos da actividade profissional e factores relacionados com aspectos pessoais e inter-pessoais. Quando o *stress* profissional se

torna crónico, pode contribuir, entre outras consequências, para a instalação e/ou desenvolvimento da síndrome de *Burnout* e da depressão.

Os bombeiros representam hoje uma actividade profissional com um papel fundamental na sociedade, que apresenta características específicas. Sendo uma organização relativamente fechada, com poucos estudos científicos sobre o *stress* profissional em Portugal, os bombeiros possuem um papel social relevante na segurança das populações, já que, devendo ser eficazes, sem falhar, tornam alvo de grandes níveis de *stress*.

Partindo do *constructo* multidimensional de Cristina Maslach, a síndrome de *Burnout*, apresenta diferentes dimensões e fases que se interligam (exaustão, cinismo e eficácia profissional) e que se comportam de diferente maneira perante as diferentes variáveis.

Estas fases podem apresentar-se segundo uma ordem quase habitual. Começa com um entusiasmo idealista, em que o trabalho promete preencher totalmente, com uma identificação excessiva à clientela e com um dispêndio de energia descomedido que, frequentemente, se revela ineficaz[1].

O desempenho da profissão de bombeiro acarreta também, elevadas pressões e tensões, sendo, como tal, essencial estudar a relação existente entre as exigências das tarefas e do trabalho, assim como o controlo e a autonomia existente e os sentimentos de *Burnout* dos bombeiros.

O suporte social, que pode ser organizacional ou não organizacional (mais relacionado com a família e amigos) também parece contribuir para diminuir o *stress* no trabalho e possíveis sintomas mais graves de *Burnout* [2, 3, 5, 4].

Tendo em conta estas questões, este estudo propõe-se a analisar as várias relações existentes (efeitos directos e indirectos) entre as exigências do trabalho, o controlo do mesmo, e a satisfação com o suporte social dos Bombeiros Voluntários Portugueses.

Para o efeito, inicou-se o trabalho com um enquadramento teórico estruturado do seguinte modo:

1.1. Os Bombeiros Portugueses, no qual se apresenta uma caracterização da recente organização dos Bombeiros Voluntários Portugueses, nomeadamente no que respeita à organização do sistema de socorro e desenvolvimento do serviço de saúde;

1.2. A Síndrome de Burnout, onde se efectua uma caracterização da síndrome, apresentando os conceitos associados à patologia, os principais modelos explicativos, o processo de desenvolvimento e as consequências da síndrome;

1.3. Suporte Social, em que se aborda o conceito e características associadas, assim como a sua relação com o bem-estar psicológico e a doença mental;

1.4. Exigências e controlo no trabalho, em que se apresenta a importância destes aspectos para o desenvolvimento do *Burnout*, mediante a apresentação de modelos explicativos, assim como a relação existente com o suporte social.

O estudo empírico que se seguiu, adoptou como metodologia o modelo de estudo epidemiológico analítico, do tipo *cross-sectional*, ou seja, transversal e de prevalência, uma vez que analisa, num único momento, uma determinada população (operacionais do universo de Bombeiros Voluntários Portugueses). Assim no ponto ***2.*** **Material e Métodos**, descrevem-se os objetivos e a metodologia adotada na investigação, assim como os procedimentos adotados para a recolha e análise dos dados, os instrumentos utilizados e a caracterização dos participantes. No ponto **3. Resultados**, são apresentados os resultados obtidos e análise dos mesmos, e no ponto **4. Discussão dos Resultados** procede-se à discussão dos mesmos. No ponto **5. Conclusão**, são apresentadas as conclusões do estudo.

1.1. OS BOMBEIROS PORTUGUESES

Os incêndios, grande flagelo ao longo dos tempos, outrora mais a nível urbano, e hoje mais a nível florestal, começaram a ser combatidos com meios arcaicos, mas com expressivo e contagiante espírito de solidariedade não só dos vizinhos, mas da população em geral.

Longa é a história dos Bombeiros Voluntários Portugueses, havendo os primeiros registos, com D. João I, através da Carta Régia de 23 de Agosto de 1395,

que tomou a primeira iniciativa em promulgar a organização do primeiro Serviço de Incêndios de Lisboa, ordenando "que em caso que se algum fogo levantasse, o que Deus não queria, que todos os carpinteiros e calafates venham àquele lugar, cada um com seu machado, para haverem de atalhar o dito fogo. E que outros sim todas as mulheres que ao dito fogo acudirem, tragam cada uma seu cântaro ou pote para acarretar água para apagar o dito fogo".

Estabelecia também que os pregoeiros da cidade saíssem de noite pela ruas, a avisar, em voz alta, os moradores, de que deveriam tomar cuidado com o lume em suas casas.

Não sendo objetivo do presente trabalho fazer uma resenha histórica do percurso dos Bombeiros Voluntários em Portugal, o mesmo irá incidir sobre a história recente, a partir da criação do Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil (SNBPC).

1.1.1. Criação do Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil (SNBPC)

O Decreto-Lei nº 49/2003, de 25 de Março, publicado no Diário da República, série I, n.º 71, de 25 de Março de 2003, criou o SNBPC, em substituição dos então existentes Serviço Nacional de Bombeiros (SNB), Serviço Nacional de Protecção Civil (SNPC) e Comissão Nacional Especializada de Fogos Florestais (CNEFF).

De acordo com a nova legislação, cabe ao SNBPC "prevenir os riscos inerentes a situações de acidente, catástrofe ou calamidade, bem como resolver os efeitos decorrentes de tais situações, protegendo e socorrendo pessoas e bens", mas também "orientar, coordenar e fiscalizar as actividades exercidas pelos corpos de bombeiros e todas as actividades de protecção civil e socorro" (nº 1 do art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 49/2003).

Entre outras, o SNBPC, tem a responsabilidade de "exercer a acção inspectiva sobre os corpos de bombeiros e as estruturas de protecção civil", homologar a criação de novos corpos de bombeiros voluntários e privativos e suas secções e "emitir parecer sobre projectos de natureza legislativa que visem questões de socorro e protecção civil" (alínea e) do art.º 3.º do Decreto-Lei 49/2003).

Dita ainda o citado Decreto-Lei n.º 49/2003, que o SNBPC passaria "emitir

parecer obrigatório sobre os pedidos de isenção de impostos ou taxas relativos a importação de material ou equipamentos para os corpos de bombeiros, bem como sobre o reconhecimento de benefícios fiscais ao abrigo da lei do mecenato" (alínea m) do nº 3 do art.º 3.º).

Em matéria de formação, este serviço deveria *"*assegurar a realização das acções de formação e de aperfeiçoamento operacional com vista à melhoria contínua de conhecimentos técnicos do pessoal dos corpos de bombeiros".

O SNBPC é dirigido por um presidente, apoiado por três vice-presidentes, a quem cabe, entre outras tarefas, "orientar e dirigir a participação do SNBPC na actividade da Escola Nacional de Bombeiros (ENB), no âmbito da formação técnica do pessoal dos corpos de bombeiros e dos agentes de protecção civil". (alínea d) do nº 2 art.º 6.º).

O novo serviço passa a ser dividido em serviços centrais e distritais. No primeiro caso subdividiu-se em o Centro Nacional de Operações de Socorro, Núcleo de Protecção da Floresta, Direcção de Serviços de Recursos Humanos e Financeiros, Direcção de Serviços Técnicos e Direcção de Serviços de Prevenção e Protecção. No que toca aos distritos, o diploma refere a criação de Centros Distritais de Operações de Socorro (dirigidos por coordenadores distritais).

Entre os serviços de apoio, o SNBPC contou com um Gabinete de Inspecção e uma novidade, o Gabinete de Apoio ao Voluntariado.

Em matéria de orgânica deste serviço, passou a existir a Divisão de Saúde, à qual competia "promover e desenvolver as acções necessárias à instalação e funcionamento de um sistema destinado à vigilância sanitária do pessoal dos corpos de bombeiros desde a sua admissão no quadro".

Fazia ainda parte do SNBPC a Divisão de Segurança contra Incêndios, cuja missão era "propor medidas legislativas, efectuar estudos, emitir pareceres, definir critérios de análise e elaborar planos de inspecções no âmbito da segurança contra incêndios*"*. De qualquer forma, o diploma remete para regulamentação futura as matérias de segurança contra incêndios.

No que respeita à Escola Nacional de Bombeiros (ENB), diz o referido Decreto-Lei que constituem encargos do SNBPC "as despesas decorrentes do funcionamento dos seus órgãos e serviços, bem como as despesas resultantes da sua participação

na ENB" (alínea a) do art.º 39). O diploma refere que o SNBPC participa na ENB como associado, em moldes definidos por despacho conjunto dos ministérios das Finanças e da Administração Interna. De resto, o documento refere que "os planos, os programas e o desenvolvimento das actividades formativas são estabelecidos pelos associados em conformidade com as necessidades e os recursos disponíveis".

No referente aos apoios às associações e corpos de bombeiros, mantêm-se as condições anteriormente existentes no SNB. Actualmente com a extinção do SNB e do SNBPC, o apoio financeiro e logístico à actividade associativa é regulado pelo art.º 31 da Lei nº 32/2007 de 13 de Agosto, que aprovou o novo regime jurídico das associações humanitárias de bombeiros, aplicável às Regiões Autónomas, "sem prejuízo da sua adaptação às competências dos órgãos de governo próprios." (art.º 49).

Em resumo, a entrada em vigor do diploma 49/2003, de 25 de Março, mereceu o seguinte comentário do Primeiro-Ministro de então, Dr. Durão Barroso, que no discurso de tomada de posse frisou que "a entrada em vigor do diploma orgânico que criou o novo Serviço Nacional de Bombeiros e Protecção Civil é um importante passo numa das mais exigentes e difíceis reformas que o Programa do XV Governo preconiza na área da Administração Interna".

Particularmente relevante era a opinião, ao tempo, do Presidente da Liga (…): "O Decreto-Lei n.º 49/2003 de 25 de Março constitui o produto final de uma visão inconsistente, incompleta e conceptualmente pobre, em especial no que concerne às articulações operacionais entre os vários níveis em que se estrutura o Sistema definido pela Lei de Bases da Protecção Civil. Só a título de exemplo, importa sublinhar que o nível municipal é completamente esquecido no diploma, isto é, a base em que se sustenta toda a doutrina da Protecção Civil"[6]

O sentimento dominante na época era de grande desconfiança perante o novo serviço, no quadro do ambiente criado pelos catastróficos incêndios de 2003.

"Bombeiros estão a passar dificuldades como nunca sentiram (…) A Liga dos Bombeiros Portugueses (LBP) reivindicou junto do Ministro da Administração Interna uma nova lei orgânica que não se circunscreve ao SNBPC, um serviço que foi criado por um erro político. A Liga quer também uma central integrada de coordenação entre as várias estruturas de socorro e quer estruturas permanentes de bombeiros que actuam nas populações entre as 8 h e as 20 h, um período crítico durante o qual há

dificuldade de garantir o socorro em algumas zonas do território" [6].

1.1.2. Novo Ordenamento Jurídico, Funcional e Operacional, "dito estruturante", do Sistema de Protecção e Socorro (2005 – 2008)

No Capítulo da Segurança Interna do Programa do XVII Governo Constitucional, que entrou em funções em 12 de Março de 2005, pode ler-se: " A prevenção e a minimização das consequências de catástrofes naturais ou provocadas, como os grandes incêndios florestais ocorridos no Verão de 2003, ou, à escala internacional, o ataque terrorista às torres de Nova Iorque em 11 de Setembro de 2001 e o maremoto asiático de Dezembro de 2004, requerem a elaboração ou actualização de planos de emergência relativos a incêndios, cheias e abalos sísmicos. A planificação é essencial para evitar uma política puramente reactiva. A simulação de situações de perigo, por seu lado, é indispensável para criar uma capacidade de resposta efectiva nas comunidades".

A sensibilização de crianças e adolescentes para estes problemas, através de prelecções e exercícios realizados nas escolas, afigura-se muito relevante. Para dar um cunho sistemático a tais acções, será valorizado o Dia Nacional da Protecção Civil. Para coordenar estas actividades, é imperioso reabilitar a Protecção Civil, cometendo-lhe a missão de elaborar um "Plano Nacional de Detecção, Aviso e Alerta de Catástrofes".

Os corpos de bombeiros, por seu turno, carecem de um aumento do nível de profissionalização, de uma revisão do sistema de financiamento (que deve tornar-se mais transparente) e da aprovação de um plano de reequipamento.

Vejamos, de seguida, a recente legislação dos Sistema de Protecção e Socorro:

a) Nova Lei de Bases de Protecção Civil – Lei 27/2006, de 3 de Julho, publicada no DR, 1.ª Série, n.º 126 de 3 de Julho.

Esta nova Lei promoveu, uma profunda alteração no sistema. Desde logo, porque provocou uma clarificação das estruturas política (competências do Ministro da Administração Interna, Governadores Civis e Presidentes de Câmara) e operacional, definindo-se a forma de participação e articulação dos agentes de protecção civil e as

obrigações de colaboração de entidades agregadas. Por outro lado determinou quem declara as situações de, alerta, contingência e calamidade e em que circunstâncias (art.º 9º). Definiu os conceitos de acidente grave e de catástrofe (art.º 3º). Todavia, no seu extenso articulado, não se encontra claramente expresso o conceito de análise de risco, como metodologia de trabalho a" institucionalizar" o que consideramos uma séria limitação dinâmica de gestão de riscos em protecção civil.

b) Sistema Integrado de Operações e Socorro (SIOPS) – Decreto-Lei 134/2006, de 25 de Julho, publicado, no DR, 1.ª Série, n.º 142, de 25 de Julho.

As acções de socorro integradas numa operação de protecção civil podem envolver agentes e serviços que advêm de diferentes organismos do Estado, das regiões autónomas, das autarquias locais e das organizações não-governamentais, entre outros.

Foi neste quadro que se definiu o SIOPS, criado pelo Decreto-Lei n.º 134/2006, de 25 de Julho, *"*como um conjunto de estruturas, normas e procedimentos de natureza permanente e conjuntural que assegurem que todos os agentes de protecção civil actuam, no plano operacional, articuladamente sob um comando único, sem prejuízo da respectiva dependência hierárquica e funcional*".*

Este sistema "visa responder a situações de urgência ou de ocorrência de acidente grave ou catástrofe" (n.º 2 do art.º 1º), situações em que o sistema nacional de protecção civil deve ser activado, constituindo um instrumento global e centralizado de coordenação e comando de operações de socorro, ainda que a sua execução seja competência de diversas entidades não integradas no SNBPC, mas que, operacionalmente, enquadram o SIOPS.

Em síntese, vale a pena assinalar, mais uma vez, que a ligação entre os diferentes intervenientes do sistema de protecção e socorro obriga, necessariamente, a uma perfeita coordenação e entrosamento que garanta uma acção eficaz e uma rentabilidade adequada aos meios disponíveis, seja no domínio dos incêndios florestais, seja noutros domínios de riscos naturais e antrópicos.

Todavia, a experiência de anos anteriores e mormente dos anos críticos 2003 e 2005 mostraram quão difícil é de ser conseguida esta coordenação, sobretudo antes da instalação de um posto de comando operacional conjunto (com forças de culturas organizacionais diferentes) que ainda não está instalado aquando da primeira intervenção, no período em que a coordenação referida é, a todos os títulos, essencial.

No entanto é justo salientar alguma melhoria ao nível organizacional global e designadamente, quanto ao sistema de comunicações, de vigilância e detecção. Talvez por estas razões e outras de ordem meteorológica, os anos de 2007 e 2008 não foram anos problemáticos ao nível dos incêndios florestais.

c) Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC) – Decreto-Lei n.º 75/2007 publicado no DR, I Série, n.º 63, de 29 de Março de 2007, que substitui o SNBPC.

É na sequência das alterações "estruturais" atrás referenciadas, consubstanciadas na LBPC e do SIOPS, que surge a necessidade de alterar a estrutura do SNBPC, criando-se a Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC). Esta nova entidade culmina um processo institucional evolutivo iniciado nos anos 80.

A nível legislativo, não pode deixar de reconhecer-se que este diploma respeita a especificidade dos bombeiros no quadro da protecção civil e trouxe alguma inovação ao nível institucional e operacional do sistema, cabendo-lhe planear, coordenar e executar a política de protecção civil*, "designadamente na prevenção e reacção a acidentes graves e catástrofes, de protecção e socorro das populações e de* superintendência da actividade dos bombeiros" (n.º 1 art.º 2.º).

Todavia, leis tecnicamente bem elaboradas não garantem só por si boas e adequadas dinâmicas funcionais. Neste domínio, assevera Duarte Caldeira "urge que se ponha cobro à falta de coerência e de unidade ao nível das estruturas distritais, tanto do ponto de vista operacional, como do projecto de liderança. É desejável que os 18 "países" que muitas vezes parecem existir nos 18 CDOS sejam substituídos por um nível distrital unificado no contexto da ANPC"[10]

Contudo, apesar da controvérsia, em termos de socorro e segurança,continua a vigorar hoje a Autoridade Nacional de Protecção Civil (ANPC) criada pelo Decreto-Lei n.º 75/2007

1.1.3. Cultura de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) nos Bombeiros Portugueses

Desde finais do Sec. XX, princípios do Sec. XXI, as dinâmicas em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho (SST), ultrapassam a simples gestão de acidentes e

doenças profissionais, encarando a problemática de SST como um factor de competitividade das organizações, fazendo uma gestão estratégica dos acidentes de trabalho e prevenção de doenças profissionais.

No dia internacional da Segurança e Saúde no Trabalho 2010, Juan Somavia, Director Geral da OIT, em um comunicado divulgado por ocasião do dia, destacou os novos riscos e estratégias de prevenção em um mundo do trabalho em rápida mutação. Somavia acrescentou que um elemento de preocupação "é o recrudescimento de distúrbios psicossociais relacionados com novas situações de *stress* e pressão de trabalho na economia global. "Ultimamente, a crise económica sofrida pelas empresas tem efeitos prejudiciais para muitos trabalhadores…". Para implementar e apoiar a recuperação, temos de aproveitar a oportunidade para abordagens integradas de trabalho decente baseadas na segurança e na saúde no trabalho. Após a crise, temos de agir em conjunto para prevenir uma espiral degenerativa das condições de trabalho e promover uma recuperação com base no trabalho decente".

Um mundo do trabalho em transformação afirma questões-chave sobre o novo SST, incluindo aqueles relacionados às inovações técnicas, como a nanotecnologia e a biotecnologia. Além disso, os peritos em matéria de SST têm notado um aumento preocupante na perturbação causada pelo *stress* no trabalho devido à incapacidade de "lidar com os novos padrões de vida no trabalho.

A OIT aprovou recentemente uma nova lista de doenças profissionais, incluindo, pela primeira vez transtornos mentais e comportamentais e transtornos psicológicos após o trauma. O Conselho de Administração da OIT também aprovou um plano de acção para atingir a ratificação generalizada e eficaz aplicação dos instrumentos de segurança e saúde.

Tanto a lista de novos padrões de trabalho da OIT sobre SST oferecem um quadro comum para os países membros da OIT", disse Seiji Machida, director do Programa SafeWork OIT. "A OIT faz um apelo para que as normas de trabalho acordadas em nível internacional sejam um instrumento primário para reduzir a carga humana e económica dos acidentes e doenças relacionadas com o trabalho".

Os dados da OIT indicam que a cada dia cerca de 6.300 pessoas morrem como resultado de lesões ou doenças relacionadas ao trabalho, o que corresponde a mais de 2,3 milhões de mortes por ano. Além disso, a cada ano ocorrem cerca de

337.000 mil acidentes de trabalho que resultam na ausência prolongada do trabalho. "O custo humano que representa essa tragédia diária é incalculável", disse Juan Somavia. "No entanto, estima-se que os custos económicos da perda de dias de trabalho, o tratamento médico e as pensões pagas a cada ano equivalem a 4 por cento de PIB mundial. Isso excede o valor total das medidas de estímulo tomadas para responder à crise económica de 2008-09.

Para fazer face aos riscos profissionais emergentes, importa que haja uma atitude proactiva no controlo e gestão destes. Sobre a importância da cultura de segurança nas práticas e comportamentos de segurança nas organizações, importa saber como intervir a este nível, conciliando a cultura de segurança com a cultura organizacional, uma vez que esta integra aquela. De forma explícita ou implícita, existem em todas as organizações regras que regulam a segurança, e que designamos por *cultura de segurança*, que é tanto mais progressista e eficaz quanto o for a cultura de organização. Assim, uma cultura organizacional que promova a segurança é essencial para a prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais. E se é verdade que os programas de formação podem ajudar a melhorar o enquadramento para a promoção e execução de medidas de prevenção, "não é menos verdade que estas só alcançam pleno sucesso em função da percepção dos colaboradores acerca do valor da segurança para si próprios e da importância para a organização"[11].

De acordo com a legislação portuguesa em vigor acerca de SST, na sua alínea a) do nº1, do artigo 3º da Lei 102/2009, as normas aplicam-se a todos os ramos de actividade, nos sectores público, privado, não se aplicando a actividades da função pública cujo exercício seja condicionado por critérios de segurança e emergência, caso das forças armadas ou de polícia e actividades do serviço de protecção civil. Deixando aqui em aberta a aplicação ou não às Corporações de Bombeiros quando no cumprimento da sua missão em actividades de Protecção Civil.

Contudo, ainda que a legislação em vigor não seja totalmente aplicável aos bombeiros, a legislação de protecção civil refere-se a esta problemática, com ênfase, em vários normativos legais. Por exemplo a alínea d) do n.º 5 do art.º 2 do Decreto-Lei n.º 75, de 29 de Março, assinala que à Autoridade Nacional de Protecção Civil compete, no âmbito das actividades dos bombeiros, "assegurar a prevenção sanitária, higiene e a segurança do pessoal dos corpos de bombeiros bem como a investigação de acidentes em acções de socorro". Mais adiante no art.º 15, alínea c), está bem

explícito que compete à Direcção Nacional de Bombeiros da ANPC "desenvolver, implementar e manter os programas de prevenção sanitária, higiene e segurança do pessoal dos corpos de bombeiros", tendo sido criada uma chefia de divisão para tal efeito[11].

Por outro lado, na alínea d) do n.º 1 do art.º 4.º do Regime Jurídico dos Bombeiros Portugueses, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 241/2007, assinala-se como deveres do bombeiro do quadro activo "cumprir as normas de higiene e segurança" e na alínea g) "usar o fardamento e equipamento adequado às acções a que participe." Já no n.º 2 do art.º 5.º do mesmo Decreto-Lei, se refere que os bombeiros devem "beneficiar de vigilância médica da saúde através de inspecções médico-sanitárias periódicas e ainda da vacinação adequada, estabelecida para os profissionais de risco". Ainda, na alínea i) do corpo do mesmo artigo, está bem expresso que são direitos dos bombeiros dos quadros de comando e activo "ter acesso a um sistema de segurança, higiene e saúde o trabalho organizado nos termos da legislação vigente, com as necessárias adaptações." Vale a pena referenciar, ainda, que incumbe aos elementos do quadro de comando o dever especial de "zelar pela segurança e saúde dos bombeiros" alínea f), do n.º 2 do art.º 4.º do Decreto-Lei 241/2007)[11].

De acordo com Bandeira, referido por Amaro em 2009, em termos gerais, ao longo da sua história, a problemática da segurança e saúde ocupacional dos bombeiros não tem merecido, salvo raras excepções, a devida atenção dos respectivos organismos e entidades tutelares. Com efeito, desde 1951, ano de publicação do paradigmático Decreto-Lei n.º 38439, de 27 de Setembro, que durante largos anos regeu a vida dos corpos de bombeiros, *"*os contornos do serviço de saúde evoluíram, na medida em que as solicitações para socorro a pessoas aumentaram exponencialmente, ao mesmo tempo que os bombeiros concluíram que, não só a prestação de cuidados para ser exercida com competência exigia que eles próprios tivessem a formação adequada, mas também que o perfil físico e psíquico do bombeiro fosse o desejável. Assim, em termos funcionais tornar-se-ia necessário que o Serviço de Saúde assumisse as vertentes da medicina ocupacional, da formação e da intervenção. Por despacho de 30 de Setembro de 1982, do então Presidente do novel SNB, Padre Vítor Melícias, foi ao primeiro autor deste artigo cometida a função de elaborar uma proposta para funcionamento do referido Serviço da Saúde, tendo como co-autor Eduardo Agostinho, médico, ao tempo Comandante dos Bombeiros Voluntários de Rio Maior. Mais tarde, a 10 de Maio de 1995, surgiu uma proposta de trabalho da Comissão de Saúde do SNB/LBP. Posteriormente, um outro documento foi

elaborado a 10 de Novembro de 1999, tendo igualmente como autores, Romero Bandeira, Dr.ª Céu Teiga e Enfermeira Sara Gandra, dando assim cumprimento ao solicitado pela inspecção superior dos bombeiros através de ofícios de 13 e 14 de Outubro de 1999"[11].

1.1.4. Perfil Profissional dos Bombeiros Portugueses

Diversos organismos nacionais e internacionais directamente relacionados com a definição de perfis funcionais, quer a nível das competências, quer a nível dos riscos profissionais, já se pronunciaram e desenvolveram um conjunto de informação que permite discernir com algum pormenor o conteúdo funcional do Bombeiro.

Assim, para estes organismos, a descrição do perfil profissional do Bombeiro inclui "prestar socorro, prevenir e garantir a segurança de pessoas e bens no que se refere a catástrofes naturais e tecnológicas, designadamente o combate a incêndios, inundações, alagamentos, desabamentos, deslizamentos, no socorro a náufragos e na emergência pré-hospitalar, recorrendo aos meios, procedimentos e técnicas adequados". Foi aliás, neste contexto, que terá nascido o lema "Vida por Vida"[12].

Entretanto o novo código administrativo, aprovado em 21 de Junho de 1900, volta a cometer (como os anteriores, desde 1834) às câmaras municipais a responsabilidade de deliberar sobre prevenção e organização de incêndios e de fazer posturas e regulamentos "para limpeza das chaminés e fornos", competindo ao administrador do concelho "providenciar para protecção e segurança das pessoas e coisas nos casos de incêndio, inundações, naufrágios, calamidade pública e semelhantes, promovendo a prestação e distribuição de socorros"[12].

Em 1901, o serviço de incêndios do município de Lisboa passou a fazer parte do Estado, "ficando sob imediata superintendência do respectivo governador civil, continuando a ser encargo obrigatório do mesmo município a respectiva dotação"[12].

Nos primeiros dez anos do século XX fundaram-se 21 associações e, entre 1910 e 1929, foram criadas 95 associações de bombeiros voluntários, dois corpos de bombeiros municipais e um corpo de bombeiros privativo[12]. Esta forte explosão "criadora de corpos de bombeiros, sobretudo voluntários, decorria naturalmente da força da população integrada nas comunidades locais e com base nos Concelhos, por

não existência de estruturas de socorro ou por deficiente funcionamento das estruturas existentes, por bairrismos ou influência de figuras carismáticas ou até por dissidências com as estruturas já existentes"[13]. A entidade licenciadora era o Governador Civil que aprovava os estatutos das respectivas Associações Humanitárias, donde emanavam os Corpos de Bombeiros, e a quem estas apresentavam os respectivos relatórios de actividades e contas, situação que, com o decurso do tempo, deixou de ser cumprida por grande parte das associações.

Entretanto, depois das tentativas falhadas para a criação de uma estrutura federativa dos bombeiros portugueses, respectivamente em 1889, 1904 e 1929, as associações e corpos de bombeiros, reunidos em congresso no Estoril em 1931, decidiram fundar uma Confederação Nacional denominada Liga dos Bombeiros Portugueses (LBP) com o grande objectivo de "defender e promover quanto importa aos interesses dos serviços de incêndios e socorro em calamidades públicas"[11].

Com a criação da Liga, a ocorrência de acidentes em serviço originou uma preocupação social para com os bombeiros e as suas famílias, criando-se uma Caixa de Previdência e Socorros aos Órfãos e Viúvas de Bombeiros, em funcionamento durante alguns anos, sucedendo-lhe o Fundo de Protecção Social do Bombeiro, ainda hoje existente, no âmbito da Fénix Social dos Bombeiros. Além desta vertente social, a Liga publica desde 1943 o Boletim da Liga dos Bombeiros Portugueses que em 1978 passou a denominar-se o Fogo e a Técnica, a que sucedeu, desde 1982, o actual jornal mensal Bombeiros de Portugal[11].

Sendo certo que a organização dos bombeiros, ao nível associativo se revigorou e adquiriu maior prestígio e direitos próprios sob a égide e orientação da LBP, liderada por uma plêiade de figuras de elevado nível da organização operacional, eram muito significativas as dificuldades com que se debatiam os corpos de bombeiros, seja devido à sua autonomia e dispersão, seja devido à ausência de um órgão nacional aglutinador e coordenador.

Não obstante os esforços da Liga, não existia uma matriz comum, quer no que se refere à organização interna das Associações e dos seus corpos de bombeiros, quer na organização voltada para o exterior, relevando os aspectos disciplinares, a constituição do corpo de bombeiros, a nomeação dos elementos do comando, a instrução, o fardamento, entre outros, sendo evidente a necessidade de uma certa uniformização e a existência de uma entidade que represente convenientemente os bombeiros[11].

Neste contexto é legítimo referir que, "*no período em apreço, è inexistente um quadro verdadeiramente estruturante, bem evidenciado pela diversidade de conceitos e práticas verificados na organização dos bombeiros, ainda que neste período tenham sido introduzidas inovações dignas de registo, reconhecendo-se a necessidade de ser convenientemente institucionalizada a criação de entidades voltadas essencialmente para o socorro"*[11].

Ainda assim, em 1937, a LBP lançou um *Plano de Uniformes* para todos os corpos de bombeiros intentando contribuir também para regular a organização e funcionamento dos mesmos. Ora, volvidos 71 anos, ainda não está conseguido este desiderato, comprovando-se, assim, a "singularidade autonómica" de cada um dos corpos de bombeiros ditos voluntários.

O Estado, pelo seu lado, evidenciava a sua vulnerabilidade no domínio da organização nacional dos serviços de incêndios (e outros serviços de socorro), e somente a partir do Código Administrativo de 1936 assumiria a publicação da primeira regulamentação de carácter global dos corpos e associações de bombeiros. Foi então, o País dividido em duas zonas: Norte e Sul, com as respectivas Inspecções de Incêndios, dirigidas pelos comandantes dos Batalhões do Porto e de Lisboa, que detinham poderes de "inspecção técnica em tudo o que respeita aquisição, conservação e utilização de material e instrução do pessoal".

Pela primeira vez, a Administração Central do Estado Português, mantendo a independência das associações, assume a tutela administrativa de todos os corpos de bombeiros: Sapadores, Municipais, Voluntários e Privativos[11].

Dez anos volvidos, merece especial menção a tentativa de uma maior organização nacional dos Serviços de Incêndios, através da publicação do Decreto-Lei n.º 35857, de 11 de Setembro de 1946, que criava o Conselho Nacional do Serviço de Incêndios, ao qual competia, entre outras incumbências, "fomentar a criação de corpos de bombeiros nas localidades onde se tornam necessários e indicar aos corpos existentes os serviços que mais convenha estabelecer"[12].

Em suma, o Decreto – Lei n.º 35857, de 11 de Setembro de 1946, regrou o que já estava instituído nas associações e corpos de bombeiros. Foram definidas normas de organização dos corpos de bombeiros em que cada um deles deveria ter total ou parcialmente os seguintes serviços: serviço de incêndios, serviço de saúde, serviço de socorros a náufragos. Estes seriam constituídos internamente por comando e quadros

activo, auxiliar e honorário[11].

Este diploma determinou também a classificação do material e as denominações das unidades (divisão, secção, pelotão, companhia e batalhão), definiu normas sobre categorias, quadros, recrutamento, situações no quadro, licenças, disciplina, instrução e prestação de serviço. Inclui ainda o primeiro plano de uniformes de iniciativa governamental, determinando os tipos de uniformes e a sua composição, os distintivos dos postos e especialidades do pessoal dos corpos de bombeiros, definiu o papel da mulher na estrutura dos bombeiros, ao nível dos serviços de enfermagem, condução de viaturas, cantinas, secretária e outras semelhantes e abriu a possibilidade de, nas localidades afastadas das sedes dos corpos de bombeiros, serem organizadas brigadas ou secções destacadas, como hoje são designadas[12].

Datam também dos anos 40 os primeiros quartéis construídos de raiz com instalações mais adequadas à missão dos bombeiros e, em muitos casos, tendo também em vista objectivos de solidariedade social e de índole sociocultural com forte implantação na vida das respectivas comunidades locais[12].

Decorridos cinco anos sobre a publicação deste primeiro regulamento geral dos corpos de bombeiros, o governo embora reconhecendo o "notável êxito alcançado" e correspondendo a sugestões dos próprios corpos de bombeiros, aprovou pelo Decreto-Lei n.º 38439, de 27 de Setembro de 1951, o novo regulamento geral, alterando apenas alguns preceitos estabelecidos de encontro ao contexto da época e aspirações dos próprios bombeiros.

A nova lei atribuiu aos Inspectores de Zona (Norte e Sul) as competências de "aprovar os modelos de material e dar parecer sobre os tipos de viaturas e restante material de incêndios de que deviam ser dotados os corpos de bombeiros, tendo em atenção as características dos serviços a que se destinavam".

Intentava-se desta forma "uniformizar a diversidade verificada até então na organização dos corpos de bombeiros municipais, voluntários e privativos." Por outro lado, no domínio da organização de conjuntura o referido Decreto-Lei n.º 38439, estabelecia na parte final, Capítulo V – *Da prestação de serviços* – algumas normas de uso interno, para cada corpo de bombeiros e princípios de comando, em caso de actuação conjunta de unidades idênticas ou de diferentes tipos[12].

A década de 60 é ainda marcada pela realização, em Lisboa, do II Congresso Mundial do Fogo, promovido pelo Comité Técnico Internacional do Fogo (C.T.I.F.) e

em 1963, são conhecidas as primeiras instruções conhecidas do Governo manifestando preocupações aos Governos Civis, Câmaras e Direcções das Associações, sobre o número e a extensão dos incêndios florestais "que causavam avultados prejuízos à economia nacional", mas que, nesta fase, não eram ainda responsabilidade dos Corpos de Bombeiros[14].

Aliás o Decreto-Lei n.º 38439, de 27 de Setembro de 1951, verdadeiro Regulamento Geral dos Corpos de Bombeiros "*é omisso no que se refere a situações graves (consideradas de calamidade pública) como sejam: incêndios em vastas zonas florestais, inundações de grande vastidão nos meios populacionais, terramotos, ciclones, etc. Se é certo que a solução de tais emergências compete à Defesa Civil do Território, não é menos certo que em tais circunstâncias são as corporações de bombeiros os principais agentes de socorro, como aconteceu em 1967 nas grandes inundações ocorridas* na irea de Lisboa"[15].

Por outro lado, quando tais emergências tinham lugar, sobretudo em áreas muito grandes ou em zonas dispersas, é evidente que os corpos de Bombeiros não podiam ter uma actuação oportuna e eficiente "*enquanto não for criado, em cada Distrito, um Comando que tenha a seu cargo: o estudo dos meios necessários para as debelar; o planeamento da actuação das Corporações; a requisição directa e imediata dos elementos actuantes e de reforço e a direcção dos trabalhos de socorro e salvamento"*[15].

Num quadro de "intenso fervilhar de novas ideias", no Congresso da LBP, em Aveiro, realizado em 1970, ganha força a, já antiga, aspiração dos bombeiros para a criação de um serviço nacional, como entidade única de coordenação e apoio às actividades dos corpos de bombeiros, entidade que só viria a ser criada nove anos depois.

Em 1978, depois de trinta e dois anos de vigência do regulamento de 1951, foi reconhecido de "*interesse público nacional e face às enormes carências em matéria de recursos humanos, de equipamentos e de meios financeiros*" reestruturar o Conselho Nacional de Serviços de Incêndios, criando-se o Conselho Coordenador do Serviço de Bombeiros, o qual estava incumbido de apoiar o Governo na definição da política a desenvolver no sector, promover a realização de estudos sobre o ordenamento territorial dos meios de combate a incêndios e de acções gerais de planeamento, coordenação e implementação de medidas para uma utilização racional dos esforços e de equipamentos de combate a incêndios. Quanto às inspecções, o

diploma previa a existência de serviços de apoio próprio a cargo de pessoal a destacar dos Batalhões (Lisboa e Porto), onde funcionavam as sedes daquelas instituições[12].

Um ano mais tarde, a Lei n.º 10/79 cria o Serviço Nacional de Bombeiros, competindo-lhe orientar e coordenar as actividades e serviços de socorro exercidos pelos corpos de bombeiros e assegurar a sua articulação, em caso de emergência, com o Serviço Nacional de Protecção Civil, criado em 1975, após a extinção em 1974, da Defesa Civil do Território[12].

Em 1980 é publicado o Decreto-Lei n.º 418/80, de 29 de Setembro (um mês mais tarde publica-se a Lei Orgânica da Protecção Civil, Decreto-Lei nº 510/80, de 25 de Outubro), que implementou uma nova e autonomizada estrutura do Serviço Nacional de Bombeiros, com competências de orientar, coordenar e fiscalizar as actividades e serviços exercidos pelos corpos de bombeiros, assegurando a sua formação. Este diploma criou ainda cinco inspecções regionais de bombeiros que asseguram a nível regional a inspecção e coordenação do Serviço Nacional de Bombeiros. Além, destas atribuições, cabia ao SNB, "*promover a instalação gradual de uma escola nacional de bombeiros e assegurar a realização de acções de formação e de aperfeiçoamento profissional, com vista à melhoria contínua de conhecimentos* técnicos do pessoal dos corpos de bombeiros."[12].

Por outro lado, o Decreto Regulamentar n.º 55/81 veio cometer aos corpos de bombeiros, pela primeira vez, a responsabilidade do combate aos incêndios florestais, o que provocou uma profunda modificação na organização e actividade daqueles corpos, posto que os meios humanos e materiais dos CB's não tinham formação nem adequação às respectivas missões de combate na floresta. Além disso, salvo raras excepções subsistia um certo isolamento operacional intercorpos de bombeiros, logo inexistência de qualquer estrutura orgânica globalizante no âmbito operacional e ausência de quaisquer normas e procedimentos de natureza operacional conjunta[12].

Mas para além destas dificuldades e disfunções com que o SNB e as suas Inspecções Regionais e Superior se depararam, acrescia ainda "a inexistência de normas e procedimentos de telecomunicações e de qualquer tipo de formação e treino de comandos, e bem assim desconhecimento por parte dos corpos de bombeiros da temática concernente ao transporte de mercadorias perigosas e, também, das técnicas e práticas tendentes ao estabelecimento de planos prévios de intervenção"[12].

1.1.5. Bombeiros e saúde mental: Consequências da profissão

Os bombeiros desempenham funções associadas a profissões de ajuda, uma vez que apresentam um contributo essencial de caracter interpessoal no auxílio ao outro e na resolução de problemas. Nestas profissões, a interacção com a vítima é extremamente exigente, o que requer do profissional elevados níveis de empatia e envolvimento emocional, conjuntamente com a mais alta concentração na tarefa[16].

Segundo Bamberger e Doveh e também Varbel *et al*., citados por Angelo[17], relativamente ao contexto profissional dos bombeiros é consensual e comum que estes sejam frequentemente confrontados com incidentes críticos e traumáticos que influenciam negativamente o bem-estar psicológico. Perigos físicos e o *stress* psicológico são uma presença quotidiana para muitos bombeiros profissionais, em virtude da grande variedade de situações de crise a que têm de responder, nomeadamente, emergências médicas, desastres de viação, derramamentos de materiais perigosos e incêndios florestais e urbanos[17].

Deste modo, a profissão de bombeiro é vista como perigosa e muito exigente física e psicologicamente. Estes profissionais estão constantemente expostos a *stress* pós traumático, devido a situações de elevado risco, tarefas com elevada exigência física e emocional[18]. Algumas destas actividades podem apresentar-se de elevada exigência física acarretando um dispêndio elevado de energia que pode conduzir a fadiga excessiva. As preocupações destes profissionais de ajuda e socorro envolvem situações diversas de risco variado como salvamentos de fogo, tempestades, acidentes de carro, inundações entre outras[19]. Para além destas tarefas de risco elevado a pressão exercida sobre estes profissionais também se apresenta elevada, levado a adopção constante de métodos de segurança e prevenção adequados. A privação de sono também é um aspecto muito comum que pode conduzir a situações de fadiga[20].

Outros autores também referem que esta profissão acarreta *stress* psicológico elevado, como resposta a actividade diária e a exposição acumulada a situações de elevada exigência e risco[21,22]. A alternância por vezes verificada entre longos períodos de inactividade e por outro lado situações de alarme com momentos de extrema actividade parecem também constituir factores que contribuem para o desenvolvimento de sintomatologia relacionada com o *stress* nos bombeiros[17].

O tipo de exposição diária a que os operacionais de socorro estão sujeitos, bem como o grau da mesma, o contexto e condições em que desenvolvem a atividade e as exigências psicossociais associadas à prestação de socorro constituem relevantes fatores de risco para o seu bem-estar psicológico, estando frequentemente ligadas ao surgimento de sintomatologia diversa e comorbilidade[23,24,25,26]. Também constitui um factor de *stress* adicional o facto da maioria dos bombeiros trabalharem em turnos de 24 horas, os quais envolvem transições rápidas entre períodos de tédio e situações de emergências com elevadas exigências[27].

De acordo Shaffer[28], estes profissionais, quando se encontram sujeitos a situações de elevada exigência, risco e necessidade de grande controlo emocional tendem a inibir respostas como medo, raiva ou tristeza, adotando por um outro lado mecanismos de defesa «mascarados» de tranquilidade e/ou coragem, que encaram como mais adaptativas e adequadas às exigências da profissão. Porém, e ainda segundo estes autores, é importante referir que a repressão das emoções que sucedem normalmente após a exposição a situações dramáticas e perigosas, pode conduzir ao desenvolvimento de problemas psicológicos como ansiedade, depressão, frustração e/ou ao isolamento.

Também na opinião de uma diversidade de autores[27,29,30,31,32,33], a exposição continua a este tipo de situações também pode constituir um risco para a saúde física e mental dos profissionais de socorro, considerando o efeito cumulativo que vai desgastando os recursos existentes, tornando estes profissionais sucessivamente mais vulneráveis.

Os Bombeiros são profissionais de ajuda expostos a diversos tipos de situações tendo a necessidade de actuar de forma mais adequada e eficaz possível e adaptativa, o que nem sempre se torna possível, uma vez que são obrigados a lidar com pressões temporais, sobrecarga de responsabilidades, carga e horas de trabalho exageradas, exigências físicas, cognitivas e emocionais excessivas e por vezes poucos recursos, o que acaba por influenciar a sua satisfação e motivação[34].

Por outro lado, a exposição prolongada a situações adversas pode levar ao desenvolvimento de estratégias mais adequadas para melhor enfrentar os problemas existentes[48,52]. É assim, de acordo com Baikie e Wilhem e também Murray, referidos por Marcelino e Figueiras, fundamental considerar que a verbalização de emoções e sentimentos associados às experiências derivadas da exposição a eventos potencialmente traumáticos, apresenta-se fundamental para a sua reorganização e

assimilação, o que permite uma melhor e mais positiva adaptação a eventos vividos e, consequentemente, a situações futuras[23,35,36,37,38].

Muitos estudos enfatizam maior susceptibilidade dos profissionais de socorro de desenvolver sintomatologias psicológicas diversas como o *stress* no trabalho, *stress* pós-traumático, *Burnout* e desenvolvimento de patologia cardíaca, psicossomática ou abuso de substâncias tem[39,40,41,42,43,44,45,46].

Resumidamente, apesar de essenciais para a segurança da comunidade os serviços de emergência podem ser demasiado exigentes, desafiadores, conflituosos e perigosos não só fisicamente como também psicologicamente. É assim muito comum que este tipo de profissão acarrete niveis elevados de *stress* e que esteja relacionda com uma variedade de problemas de saúde psicológica, entre os quais se destacam a fadiga e o *Burnout*[41].

É importante então mencionar que o *Burnout* é um problema característico das profissões de ajuda como os assistentes sociais, enfermeiros, psicólogos, médicos e também bombeiros, que influencia não só a saúde dos profissionais, mas que apresentam também consequências nas pessoas que recebem os serviços prestados que sofrem uma diminuição ao nível da eficácia e qualidade[31,29].

Assim, após ser apresentada a relação entre a saúde mental e o desempenho da profissão de bombeiros passa-se no próximo capítulo a mencionar o *Burnout* e respectivas dimensões, expondo as suas várias teorias e modelos explicativos.

1.2. A SÍNDROME DE *BURNOUT*

1.2.1. Definição de Burnout

A abordagem ao tema "*Burnout*" tem um início popular, com o tema foi adoptado por Graham Green em 1961 no romance "A Burn-out Case" que narra a história de um arquitecto espiritualmente atormentado e desiludido, que desiste do seu trabalho e se retira para a selva africana.

A expressão *Burn Out* é um termo transportado da indústria aeroespacial, o que significa *esgotamento do combustível de um foguete*, como resultado de calor excessivo. A tradução literal desse termo é *Burnout*.

As primeiras pesquisas sobre a *Síndrome de Burnout* são resultado de um trabalho sobre o estudo das emoções e modos de lidar com elas, desenvolvido com profissionais que, pela natureza do seu trabalho, necessitavam manter contacto directo com outras pessoas (trabalhadores da área da saúde, serviços sociais e educação), uma vez que se percebia a manifestação de *stress* emocional e sintomas físicos por parte de tais profissionais.

O termo *Burnout*, cuja tradução literal significa estar esgotado (desgaste profissional), enquanto terminologia científica, efectivamente, surgiu no início dos anos setenta, com Freudenberger[47], que aplicou o conceito para se referir ao estado físico e mental dos jovens voluntários que trabalhavam na sua "Free Clinic" em Nova Iorque. Estes jovens esforçavam-se nas suas funções, sacrificando a sua própria saúde para alcançar ideais superiores sem receberem qualquer recompensa pelo esforço despendido. Assim verificava-se que ao fim de um a três anos no desempenho da missão, apresentavam condutas de irritação, esgotamento, atitudes de cinismo com os pacientes e tendência para os evitar.

Freudenberg caracteriza *Burnout* como, "um estado de fadiga ou de frustração surgido pela devoção por uma causa, por uma forma de vida ou por uma relação que fracassou no que respeita à recompensa esperada", pelo que se "baptizou" de "Síndrome"[47]. Posteriormente, este autor complementou os seus estudos em 1975 e 1977, incluindo na sua definição comportamentos de depressão, irritabilidade, aborrecimento, sobrecarga de trabalho, rigidez e inflexibilidade[48].

A partir destas observações, Freudenberger, descreve um perfil de indivíduos com risco de desenvolver a síndrome de *Burnout*, que se caracterizam por pensamentos idealistas, otimistas e ingénuos. Também afirma que estes indivíduos se entregam demasiado ao trabalho para conseguirem uma boa opinião de si mesmos e para promover o bem comum, contudo, apesar desse esforço e compromisso, os profissionais fracassam em fazer uma diferença na vida dos pacientes. O sentido da existência está exposto no âmbito laboral, o que gera excessiva implicação no trabalho e acaba com o abandono[49].

Simultaneamente a Freudenberger, Maslach em 1976[50] investiga a carga emocional do trabalho de enfermeiros, médicos, assistentes sociais, advogados e constata que o termo *Burnout* (ser consumido, queimado pelo trabalho) era em geral usado para expressar uma exaustão emocional gradual, um cinismo e uma ausência de comprometimento experimentado em função de altas solicitações de trabalho.

De acordo com alguns autores[51] o *Burnout* primeiro emergiu como um problema social e não como um *constructo* académico", de maneira que a descoberta e a definição de *Burnout* não derivou de uma teoria prévia, mas desenvolveu-se com base em vários anos de pesquisa exploratória".

Numa fase inicial, Maslach trabalha com casos individuais através de entrevistas e identifica um grande número de profissionais exaustos física e emocionalmente, com aversão e menosprezo pelas pessoas a quem prestavam os seus serviços (pacientes, clientes, etc.) e vivendo uma sensação de fracasso profissional que os fazia questionar a competência. Numa fase posterior passou a fazer observações com categorias profissionais através de questionários e observa uma correlação entre as variáveis de *Burnout* com certos *stress*ores relacionados ao trabalho: alto número de clientes/pacientes (sobrecarga), prevalência de avaliações negativas dos pacientes/clientes em relação ao trabalho do profissional e, ainda, a escassez de recursos para o bom desempenho das tarefas[51].

Maslach e Jackson utilizam testes psicométricos para avaliar a prevalência de *Burnout* em certas categorias profissionais, o que permite confirmar a existência da dimensão de perda da realização pessoal como essencial na constituição desse problema ligado ao trabalho, juntamente com a exaustão e as atitudes negativas[52]. Maslach, em convergência com as observações preliminares de Freudenberger, chega, dessa forma, a descoberta de *Burnout* como sendo uma "síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crónica, vivida pelos profissionais cujo trabalho envolve o relacionamento intenso e frequente com pessoas que necessitam de cuidado e/ou assistência"[52].

Assim, nos anos 80, Maslach e Jackson descrevem o *Burnout* como uma manifestação comportamental de *stress* laboral e definem o *Burnout* como uma síndrome emocional de exaustão e cinismo, que afecta profissionais que passam muito tempo envolvidos intensamente com outras pessoas e cuja interacção profissional/cliente se centra nos problemas psicológicos, sociais ou físicos. Entendem-no como uma síndrome tridimensional caracterizado por Exaustão

Emocional, Despersonalização (Cinismo) no tratamento com os pacientes/clientes e como terceira dimensão a Realização Pessoal.

1.2.1.1. As Dimensões do Burnout

a) Exaustão Emocional

É a dimensão de maior peso na identificação do *Burnout*, caracterizada pelo facto do sujeito se encontrar exausto, esgotado, sem energia para enfrentar outro projecto, outras pessoas e incapaz de recuperar de um dia para o outro[53].

Nos seus indicadores, Maslach e Jackson, procuram verificar o esgotamento emocional para o trabalho, o sentimento de cansaço após uma jornada de trabalho e a dificuldade para enfrentar uma nova, o sentimento de exaustão pelo facto de ter que trabalhar com pessoas diariamente, a sensação de estar a trabalhar em demasia e no limite das suas possibilidades, bem como, o sentimento de frustração pelo trabalho realizado. Ou seja, a variável exaustão emocional caracteriza-se pela experimentação psico-física da exaustão e pelo facto da pessoa ter chegado ao limite de suas forças[52].

b) Cinismo/Despersonalização

É caracterizada pelo facto do sujeito adoptar atitudes de descrença, distância, frieza e indiferença em relação ao trabalho e aos colegas de trabalho e representa a componente interpessoal do *Burnout*[53].

Nos seus indicadores, Maslach e Jackson procuram verificar se o profissional trata os seus clientes ou pacientes e colegas como se fossem objectos, se o profissional se tem tornado insensível com as pessoas que assiste e se sente culpado por elas terem problemas e, por fim, se se tem tornado alguém emocionalmente mais endurecido em função do trabalho que realiza. Ou seja, a dimensão de despersonalização abrange a relação com os outros e é caracterizada pela indiferença, descaso, cinismo e descomprometimento com as necessidades e

sofrimentos das pessoas assistidas e de seus colegas. Neste sentido, *Burnout* não é somente a síndrome do profissional exausto, mas também do profissional indiferente e descomprometido em relação às pessoas com quem trabalha[52].

c) Perda da Realização Pessoal e Profissional

É caracterizada pelo facto da pessoa experimentar-se ineficiente, incapaz e certa de que seu trabalho não faz diferença. Os seus indicadores procuram verificar se o profissional entende com facilidade o que os seus pacientes necessitam, se consegue criar uma atmosfera tranquila e fica estimulado após o trabalho realizado, se lida de forma eficaz com os problemas das pessoas assistidas, e se sente sua influência positiva na vida dos outros através do trabalho que realiza. Essa terceira dimensão abrange o domínio do "eu"[51], da experimentação de si mesmo em relação ao trabalho realizado. Tal permite concluir que *Burnout* é a síndrome do profissional que perdeu a realização de si mesmo, descomprometido com os outros e exausto emocionalmente [54].

Essa definição do fenómeno de *Burnout* tem sido confirmada por investigações que atestam a coesão entre as três dimensões constitutivas da síndrome e as suas relações com *stress*ores organizacionais. Um importante estudo, nesse sentido é a meta-analise de Lee y Ashfort em 1996[55] que investigam a correlação entre as três dimensões de *Burnout* e as suas relações com as altas solicitações de trabalho e os baixos recursos. Os autores analisam estudos empíricos realizados entre 1982 e 1994 que se utilizaram da definição multidimensional de Maslach e Jackson a respeito de *Burnout*, e procuram, desta forma, confirmar as correlações entre as três variáveis e os *stress*ores ligados ao trabalho. Esta investigação permitiu concluir que, o conjunto dos estudos empíricos realizados no período, a respeito da síndrome de *Burnout*, confirma a natureza multidimensional desse fenómeno, verificando que a dimensão de exaustão emocional aparece regularmente correlacionada com altas solicitações de trabalho (sobrecarga, pressão de tempo, conflitos e ambiguidades do papel profissional) e que as dimensões de despersonalização e de perda da realização pessoal aparecem regularmente correlacionadas com baixos recursos (baixa autonomia e poder de decisão e falta de suporte de colegas e de chefias).

Em relação às altas solicitações, são especificadas as seguintes:

- Aumento da carga de trabalho, caracterizada pelo facto de poucas pessoas estarem fazem mais trabalho;
- Pressão de tempo, caracterizada pelo tempo não ser suficiente para cumprir as exigências de trabalho;
- Aumento da complexidade das tarefas, caracterizada pelo facto de um mesmo profissional desempenhar múltiplas funções simultaneamente;
- Papel conflituante, caracterizado pela obrigação profissional de executar duas funções contrárias e conflituosas (por exemplo, um médico que tem como objectivo prestar o melhor atendimento a seus pacientes, mas é obrigado pelas exigências organizacionais a prestar um atendimento rápido e precário);
- E, por último, a ambiguidade de papéis, decorrente de informações inadequadas ao comprimento da função profissional, que prejudica a realização dos objectivos de trabalho.

Em relação ao conjunto de dimensões relacionadas com poucos recursos, são especificadas as seguintes:

- Falta de suporte no trabalho por parte de supervisores, que deixam o profissional sem uma chefia que de apoio para o encarar e resolução dos problemas;
- Falta de suporte de colegas, caracterizado pela perda da confiança no trabalho de equipa, criando relações de competição e isolamento entre os profissionais;
- Falta de controlo e autonomia sobre dimensões importantes das suas actividades profissionais, que impede os profissionais de resolverem os problemas relacionados com o seu trabalho e assim os inviabiliza de realizar correctamente as tarefas para as quais têm formação e capacidade;
- E, por fim, falta de recompensa material caracterizada pela redução de salários e benefícios e por menos oportunidades de progresso na carreira.

Shaufeli e Buunk, ao fazerem o estado da arte sobre o fenómeno de *Burnout*, confirmam o mesmo conjunto de dimensões *stress*oras organizacionais relacionadas com o desencadeamento de *Burnout*, dando especial destaque à sobrecarga, à pressão de tempo, ao conflito de papéis e à falta de suporte[151].

Evidenciam-se, além dessas, dimensões de ordem interpessoais (falta de suporte) e também, relativas ao modo de funcionamento organizacional (conflitos de papel e falta de autonomia) que, ao actuarem em conjunto, tiram do indivíduo a sua condição de sujeito capaz de realizar bem seu trabalho, bem como, a de se realizar através do trabalho que executa. Para se compreender o fenómeno de *Burnout* é necessário, portanto, situar o indivíduo dentro desse conjunto de dimensões *stress*oras organizacionais e do trabalho que, por sua vez, evidenciam uma determinada lógica de funcionamento e de gestão em que o indivíduo está inserido e que se torna necessário compreender[151].

Há um acordo geral de que a síndrome de *Burnout* é uma resposta ao *stress* crónico no trabalho (a longo prazo e cumulativo), com consequências negativas a nível individual e organizacional e tem peculiaridades muito específicas em áreas determinadas do trabalho profissional, voluntário ou doméstico, quando este se realiza directamente com grupos com grande dependência emocional ou alunos conflituosos. Estes casos são os mais reiterados, mas não se excluem outros, pois verifica-se que a síndrome se manifesta menos nos trabalhos de tipo administrativo, manual, etc…

Contudo, a polémica continua e consegue-se encontrar outras definições que vêm complementar a de Maslach como, por exemplo, a de Burke, que explica que o *Burnout* é um processo de adaptação do *stress* laboral que se caracteriza por desorientação profissional, desgaste, sentimentos de culpa por falta de êxito profissional, frieza ou distanciamento emocional e isolamento[153].

Farber[58] descreve-o como um reflexo da maioria dos ambientes de trabalho actuais e que a competência laboral exige índices cada vez maiores de produção e melhores resultados com o menos tempo possível e com o mínimo de recursos possíveis. A partir desta realidade, este autor assinala quatro variáveis importantes para explicar o aparecimento e o desenvolvimento do *Burnout*:

- Pressão de satisfazer as solicitações de outros;
- Intensa competitividade;
- Desejo de obter mais dinheiro;
- Sensação de não recompensa de algo que se merece.

Na tendência de aplicar o *Burnout* só a profissionais que prestam assistência a outros, Maslach e Schaufeli[51] inventaram uma aplicação do conceito, aceitando

diversas definições, em função de algumas características similares, das quais se destacam:

- Predominam mais os sintomas mentais ou comportamentais que os físicos e entre os sintomas disfuncionais assinalam-se o cansaço mental ou emocional, fadiga e depressão, sendo o principal o cansaço emocional;
- Os sintomas manifestam-se em pessoas que não sofriam de nenhuma psicopatologia anterior;
- Classifica-se a síndrome como uma síndrome clínico-laboral;
- Desencadeia-se por uma inadequada adaptação ao trabalho que culmina com a diminuição do rendimento laboral e uma sensação de baixa auto-estima.

Por outro lado, outros autores aplicam a síndrome a profissionais não assistenciais, destacando-se os conhecidos trabalhos de Pines e Aronson[154] que definem que os sintomas do *Burnout* podem ser observados também em pessoas que não trabalham no sector da assistência social. A síndrome manifesta-se igualmente como um estado de esgotamento emocional, mental e físico que inclui sentimentos de impotência e de inutilidade, sensações de prisão, falta de entusiasmo e auto-estima. Este estado seria causado por uma implicação durante um tempo prolongado em situações que são emocionalmente exigentes.

Nesta óptica, Pines e Aronson desenvolveram uma escala de carácter unidimensional, distinguindo três aspectos: esgotamento, desmoralização e perda de motivação. No mesmo sentido, Shirom[155], através de uma revisão de diversos estudos, conclui que o conteúdo da síndrome de *Burnout* tem a ver com uma perda das fontes de energia do sujeito e definiu-o como “uma combinação de fadiga física, cansaço emocional e cansaço cognitivo”.

Há, ainda, que somar outros factores como os culturais, ocupacionais, educacionais, individuais e de personalidade. Mais recentemente, Hombrados[160] propõe uma definição de conduta baseada na coexistência de um conjunto de respostas motoras, verbais-cognitivas e fisiológicas perante uma situação laboral com altas exigências e prolongada no tempo. As repercussões desta coexistência sobre a saúde do trabalhador e as suas funções supõem um desenvolvimento da síndrome de *Burnout*. No entanto, entende como elementos fundamentais: “as mudanças emocionais e cognitivas, mudanças negativas na organização profissional e uma situação de pressão social ou profissional que aparece de maneira continuada”.

Em síntese, actualmente aplica-se a síndrome de *Burnout* a diversos grupos de profissionais, que incluem desde directores a donas de casa, desde trabalhadores de âmbito social até voluntários de organizações do sector terciário. Contudo, é unânime que a síndrome é resultado de um processo em que o sujeito se vê exposto a uma situação de *stress* crónico laboral e que as estratégias de *coping* não são eficazes. É o mesmo que dizer que, no âmbito individual, os sujeitos, no seu esforço por adaptar-se e responder eficazmente às solicitações e pressões laborais, podem chegar a esforçar-se em excesso e de maneira prolongada no tempo, o que lhes traduz essa sensação que descrevem como "estou queimado". Contudo, no âmbito laboral em que se produzem a maioria dos casos estudados, cada dia mais por interesse das empresas, a sensação de que o rendimento é baixo e a organização falha conduzem à deterioração da qualidade do serviço, absentismo, alto número de rotações e, inclusivamente, abandono do posto de trabalho[9].

A definição de Cherniss[56] concebe claramente o *Burnout* como um processo. Para outros autores[57], as definições em termos de "processo afirmam que:

- O *Burnout* arranca com tensões que resultam do afastamento entre as expectativas, as intenções, os esforços, os ideais do indivíduo e as exigências da dura realidade do quotidiano;
- O *stress* que resulta deste desequilíbrio desenvolve-se gradualmente. Pode ser sentido conscientemente pelo indivíduo ou ficar ignorado durante um longo período de tempo;
- A maneira como o indivíduo faz face ao *stress* é crucial para o desenvolvimento do *Burnout*."

1.2.2. *Burnout* e *Stress*: diferenças

O *stress* tem sido responsabilizado pela maioria das doenças do homem moderno, dadas às complexas e profundas alterações psicofisiológicas que desencadeia. Ao definir *stress*, Lipp menciona que este processo é composto por reacções físicas e psicológicas desencadeadas frente a situações que, de alguma maneira, ocasione irritação, medo ou temor, confusão, excitação, muita alegria ou sentimento de felicidade[156]. Pioneiro no estudo do *stress*, Selye considerou os aspectos negativos e positivos desse processo, sendo estes representados pela disposição e/ou impulso para a acção[59].

O processo de *stress* foi descrito de acordo com um modelo trifásico, o qual denominou de "Síndrome Geral de Adaptação", compreendendo três sucessivas fases: (1) Fase de alerta, quando o organismo é mobilizado para situações de emergência, numa reacção de luta ou fuga; (2) Fase de defesa ou resistência, representada pela tentativa do organismo de se adaptar e manter a homeostasia interna, quando há continuidade do agente *stress*or, ocorrendo um grande dispêndio de energia, a qual seria necessária para outras funções vitais; (3) Fase de exaustão, constituída pela consequência da falha dos mecanismos adaptativos a estímulos *stress*antes permanentes ou excessivos, tornando o organismo susceptível a doenças e disfunções ou mesmo à morte[59]. Uma quarta fase de *stress* foi identificada e descrita por Lipp em 2000, no seu trabalho de elaboração e padronização de um instrumento brasileiro de medida do *stress* em adultos, o ISSL – Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp. A quarta fase do *stress* foi definida do ponto de vista estatístico e clínico e denominado de "quase exaustão", visto situar-se entre a fase de resistência e a de exaustão[60]. Esta fase caracteriza-se por um enfraquecimento da pessoa, permitindo o surgimento de doenças, embora ainda com menor intensidade do que na fase seguinte, a da exaustão, e possibilitando que a pessoa leve uma vida ainda razoavelmente normal[61].

Os dados do estudo de Lipp revelaram que a fase de resistência descrita por Selye representava, na realidade, dois estágios distintos em função da quantidade e intensidade de sintomas[60].

Nem todas as pessoas são igualmente vulneráveis ao *stress*; um mesmo evento de *stress* pode afectar profundamente uma pessoa e não afectar outra. Existem vulnerabilidades físicas e psicológicas que irão determinar a reacção de *stress* de cada indivíduo diante do estímulo bem como diferenças intersubjectivas quanto ao modo de enfrentar o *stress*, que determinarão a manutenção, ou não, das reacções de *stress* ao longo do tempo, aumentando a susceptibilidade a doenças[60].

O *stress* e suas consequências na saúde e qualidade de vida das pessoas tem sido estudado desde as primeiras pesquisas de Selye, constituindo um amplo campo de estudos científicos, fundamental para a compreensão das relações entre o indivíduo, seu meio externo e interno e sua saúde ou adoecimento.

Inúmeras doenças podem surgir como parte das reações a situações *stress*antes, especialmente as doenças cardio-vasculares, as doenças dermatológicas, as doenças gastro-intestinais, as doenças respiratórias[62], as doenças e as dores

músculo-esqueléticas, além das doenças bucais e doenças relacionadas ao funcionamento do sistema imunológico[63,64,65].

Os efeitos do *stress* excessivo na produtividade são diversos, como a ocorrência de decréscimos na concentração e atenção, na capacidade de observação; nas memórias de curto e longo prazo, na capacidade de reconhecimento de estímulos e na velocidade da resposta, na capacidade de articulação verbal e no interesse e prazer pelo trabalho[66].

Além destas alterações neuropsicológicas, o *stress* excessivo relaciona-se com o aparecimento de vários transtornos mentais, visto que gera mudanças em características de personalidade, no nível de energia e no controlo emocional, associando-se a transtornos como o de ansiedade e de pânico[66].

Qualquer alteração na vida representa algum nível de *stress*, podendo afectar positivamente o desempenho (eutress) ou ameaçar a capacidade do indivíduo em enfrentar as solicitações do dia-a-dia, na família ou no trabalho (dis*tress*), sendo que os eventos *stress*ores podem ocorrer em qualquer área da vida, como na família, nas relações interpessoais em geral ou no trabalho. Os elementos *stress*ores encontrados no trabalho, em geral, estão ligados a pressões de tempo e produtividade, conflitos com colegas ou chefias ou a aspectos físicos negativos do próprio local de trabalho[66].

1.2.3. Principais Modelos explicativos

1.2.3.1. Modelo de Maslach

A maior parte da investigação inicial sobre a síndrome de *Burnout* foi descritiva e de observação numa perspectiva qualitativa. Maslach desenvolveu, a partir dos anos 80, instrumentos psicométricos para uma visão mais quantitativa da síndrome, tornando-se a investigação mais sistemática, com recurso a inquéritos.

Inicialmente o *Maslach Burnout Inventory (MBI),* de Maslach e Jackson permitiu o acesso às três dimensões (exaustão, cinismo e eficácia profissional), sendo considerado um instrumento *standard* na área e na estrutura multidimensional. Explorado numa amostra de 1025 indivíduos que trabalhavam em profissões de ajuda a pessoas, é constituído por 22 itens, que, através da análise factorial, reflectem as

três dimensões: exaustão emocional (com 9 itens), despersonalização (com 5 itens) e realização pessoal (com 8 itens)[52].

Devido ao interesse desenvolvido na área e no fenómeno, surgiram novas formas do M.B.I., dirigidas e orientadas para novas ocupações. Em 1996, foi construído o M.B.I.-H.S.S. (M.B.I.- Human Services Survey), para avaliar as pessoas que trabalham em serviços humanos e de saúde, também construído com 22 itens[67,68].

Outra versão desenvolvida, foi o M.B.I.-E.S. (M.B.I.-Educators Survey), para avaliar ocupações relacionadas com a educação. Em ambas as versões, o foco das dimensões reflecte ocupações onde se trabalha com outras pessoas (alunos e utentes)[69].

Foi então necessário criar uma versão que avaliasse profissões que não fossem directamente orientadas para pessoas, surgindo a M.B.I.-G.S. (M.B.I.-General Survey). Constituído por 16 itens, avalia as três componentes do *Burnout* (exaustão, cinismo e eficácia profissional) em profissões que não dependem do contacto directo com pessoas, mas em que casualmente existe o contacto com elas[67].

1.2.3.2. Modelo de Pines (1993)

Pines afirma que o fenómeno da síndrome de *Burnout* se instala quando o sujeito procura o sentido existencial no trabalho e este fracassa. Estes sujeitos dão sentido à sua existência por via das tarefas laborais humanitárias. Este modelo é motivacional e considera que estão vulneráveis os indivíduos com altas motivações e altas expectativas. Um trabalhador com baixa motivação inicial pode sofrer de *stress*, alienação, depressão ou fadiga, contudo não chegará a desenvolver *Burnout*[154].

Então, o *Burnout*, é explicado como um estado de esgotamento físico, emocional e mental causado pelo acumular de situações de *stress* crónico com muito altas expectativas. A síndrome de *Burnout* seria resultado de um processo de desilusão em que a capacidade de adaptação do indivíduo diminui drasticamente[9].

Pines e Aronson não restringem o conceito ao campo ocupacional (poderia ocorrer na vida conjugal, por exemplo). A síndrome resultante consistiria em sentimentos de desamparo, desesperança, de estar preso numa armadilha, pouco

entusiasmo, irritabilidade, além do cansaço físico e emocional e de baixa auto-estima[154].

O seu enquadramento teórico vem da perspectiva existencial. De acordo com esta visão, a raiz do problema estaria na necessidade das pessoas em atribuir um significado para as suas vidas como uma forma de diminuir a angústia provocada pela consciência da morte, assim, elas atribuem também, ao trabalho, um sentido especial, levando à sua idealização. Então, quando percebem que o seu trabalho não é capaz de preencher tais expectativas, advêm sentimentos de fracasso, tristeza e, eventualmente, o *Burnout*[70].

Pines e Aronson, desenvolveram um instrumento de medida chamado *Burnout Measure* (BM), que é apontado como o segundo mais utilizado, até 1998, após o MBI em 5% dos estudos[57]. Entretanto, actualmente, tem caindo em desuso, devido a limitações metodológicas importantes na sua elaboração.

1.2.3.3. Modelo de Cherniss (1993)

Cherniss[56] considera que a execução independente e favorável das metas de trabalho aumenta a eficácia do indivíduo. Contudo, a não execução dessas metas, conduz ao fracasso psicológico, ou seja, uma diminuição da auto-eficácia conduz ao desenvolvimento da síndrome de *Burnout*. Por outro lado, os indivíduos com fortes sentimentos de auto-eficácia têm menos probabilidades de desenvolver a síndrome de *Burnout*, porque estão menos sujeitos a *stress* nas situações ameaçadoras, conseguindo, portanto, enfrentar as situações com maior sucesso.

Classifica o seu modelo como um processo em três etapas: na primeira, o *stress* percepcionado, provém do desequilíbrio entre as exigências do trabalho e os recursos do indivíduo. Isto conduz à segunda etapa, a tensão. Trata-se de uma resposta emocional a este desequilíbrio, constituída por fadiga física, esgotamento emocional, tensão e ansiedade. Finalmente, são mudanças nas atitudes e nos comportamentos que marcam a terceira etapa. Nota-se, em particular, uma redução dos objectivos iniciais e do idealismo, o desenvolvimento de atitudes cínicas, desapegadas, mecânicas, ou ainda uma grande complacência relativamente às suas próprias necessidades[71].

1.2.3.4. Modelo de Thompson, Page e Cooper (1993)

Tompson *et al.*[72] destacam quatro factores no aparecimento da síndrome de *Burnout*, e destacam a confiança como fundamental no processo. Os quatro factores são:

- A discrepância entre as solicitações das tarefas e os recursos disponíveis;
- O nível de auto-consciência;
- As expectativas de êxito pessoal;
- Os sentimentos de auto-confiança.

Estes autores consideram comprovados os fracassos no cumprimento das metas traçadas, junto com níveis altos de auto-consciência, das discrepâncias percebidas ou antecipadas entre as solicitações e os recursos, se tem tendência a utilizar estratégias de *coping* da situação ameaçadora. Um padrão de *copping* seria as condutas de despersonalização. Estas estratégias têm como objectivo reduzir as discrepâncias entre a execução e os objectivos laborais.

1.2.3.5. Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider e Carter (1988)

Este modelo propõe uma progressão sequencial no tempo em que a ocorrência de um componente precipita o desenvolvimento de outro. Assim, na sequência, a despersonalização é a primeira fase da síndrome de *Burnout* que se seguiria a realização pessoal diminuída e por último o esgotamento emocional[73].

Numa primeira fase o modelo sugere que se desencadeie *stress* por subcarga de trabalho e baixa remuneração, provocando sentimentos de perca de autonomia e de controlo. Por sua vez, gera sentimentos de irritabilidade, fadiga e uma diminuição da auto-imagem positiva. Numa segunda fase, o sujeito desenvolve uma estratégia de afastamento da situação laboral ameaçadora. Este tipo de estratégia pode ser construtivo ou não, dependendo da sua natureza (sem eliminar a empatia ou com cinismo). Se são desenvolvidas atitudes de despersonalização (cinismo), aparece a síndrome de *Burnout*. As fases seguintes caracterizam-se pela baixa realização pessoal para culminar em esgotamento emocional.

1.2.3.6. Modelo de Shirom e Melamed

Para estes autores o *Burnout* é um estado afectivo singular caracterizado pela sensação de perda de energia física, mental e cognitiva, que ocorre como reacção ao *stress* crónico[155]. Apesar de não mencionar especificamente o contexto laboral na definição, na prática tem sido considerado como condição relacionada ao trabalho (em função do *stress* ocupacional ser uma das principais fontes de *stress* crónico). Este modelo apresenta três dimensões, que se apresentam sob a forma de Fadiga Física (sensação de cansaço e baixa energia na execução de tarefas quotidianas, como, por exemplo, acordar pela manhã para ir ao trabalho), Exaustão Emocional (sensação de estar fraco demais para ter empatia com clientes ou colegas e não ter a energia necessária para investir em relacionamentos interpessoais no trabalho) e Desgaste Cognitivo (sensação de raciocínio lento e baixa agilidade mental), cada componente abrange um domínio particular da depleção energética[74].

Esta concepção de *Burnout* baseia-se na teoria da Conservação de Recursos (*Conservation Of Resources* – COR). Segundo esta teoria, o *stress* é definido como qualquer situação de ameaça ou perda efectiva de recursos energéticos, à qual o organismo se contrapõe activamente (o que acarreta também um gasto adicional de energia), eventualmente levando a um fluxo contínuo de perda – manifestado pelo *Burnout*[74].

O instrumento desenvolvido pelos autores é o *Shirom-Melamed Burnout Measure* – SMBM[75]. Para Demerouti e colegas o *Burnout* é composto por apenas duas dimensões: *Exaustão e Desengajamento* (análoga à Despersonalização). Esta última representaria uma reacção de rejeição emocional, cognitiva e comportamental ao trabalho (visto como desinteressante, não desafiador e "aversivo") em termos de uma desilusão[75]. A *Despersonalização,* seria assim, não mais que uma forma de *Desengajamento*[75]. Os autores desenvolveram o *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI), que abrange os aspectos físicos e cognitivo da exaustão (em contraposição ao MBI, que apreenderia apenas o aspecto afectivo da exaustão). Este instrumento também representaria um aprimoramento em relação ao MBI quanto à sua estrutura (por exemplo, a formulação das sentenças). Tal como Maslach, Schaufeli e Leiter, consideram o *Burnout* uma reacção ao *stress* ocupacional, não restrito a profissões específicas.

1.2.3.7. Modelo Kristensen e colegas

Kristensen e colegas consideram como aspecto central da síndrome a fadiga/exaustão e a sua atribuição, pelo indivíduo, à determinada esfera da sua vida. Desta forma, o instrumento desenvolvido pelos autores – o *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI) – avalia *Burnout* em três áreas: pessoal (genérico, isto é, representando o quanto o indivíduo se sente cansado ou exausto, de maneira geral), ligado ao trabalho (o grau de exaustão física ou psicológica que é percebida pelo sujeito como relacionada ao trabalho) e ligado ao cliente (ou seja, o quanto a exaustão da pessoa é atribuída ao seu trabalho com outras pessoas, o termo "cliente" pode ser substituído por "pacientes", "colegas", "filhos", "estudantes" etc., dependendo do contexto). Desta forma, fica evidente que esses autores não consideram o *Burnout* como fenómeno exclusivamente relacionado com a actividade profissional[76].

1.2.4. O Processo de Desenvolvimento da Síndrome

Na generalidade, admite-se que *Burnout* é um processo de resposta à experiência quotidiana de certos acontecimentos e desenvolve-se sequencialmente com o aparecimento de características e sintomas globais. O leque de sintomatologia varia muito de um indivíduo para outro, o que tem influenciado as discrepâncias entre alguns autores no momento da sua definição, pois depende do que se dá mais importância: ao sintoma que se apresenta em primeiro lugar, à sequência completa do processo, etc…

Existem, portanto, uma variedade de modelos processuais que tentam explicar o desenvolvimento da síndrome de *Burnout*; contudo, nenhum deles foi absolutamente aceite e satisfatório. Alguns autores tais como Manzano, Gil-Monte, Peiró e Valcarcel, Golembiewski, Sun, Lin e Boudreau, Farber, Leiter e Maslach, Pines e Aronson, Cherniss, Edelwich e Brodsky, referidos por Vara indicam uma visão global para o problema entre outros[117].

O desenvolvimento do processo de *Burnout* tem quatro etapas nas profissões de ajuda. A primeira é o entusiasmo perante o novo posto de trabalho acompanhado de altas expectativas, aparecendo seguidamente o estancamento com o incumprimento das expectativas, passando a uma terceira etapa de frustração,

conduzindo a uma quarta etapa caracterizada pela apatia como consequência da falta de recursos pessoais do indivíduo para enfrentar a frustração. A apatia implica sentimentos de distanciamento e desresponsabilidade laboral, acompanhados de condutas de evitação e inibição da actividade profissional[77].

Cherniss[161] postula que o *Burnout* aparece num processo de adaptação psicológica entre o indivíduo *stress*ado e um trabalho *stress*ante, no qual, o principal precursor é a perda de compromisso. Descreve o processo em três fases: fase de *stress*, fase de esgotamento e fase de afrontamento defensivo. A fase de *stress* consiste no desequilíbrio entre as solicitações do trabalho e os recursos disponíveis para a execução das tarefas. A fase de esgotamento aparece como a resposta emocional imediata do indivíduo antes do desequilíbrio, ou seja, o trabalhador apresenta sentimentos de preocupação, tensão, ansiedade, fadiga e esgotamento. A fase de afrontamento implica mudanças de conduta e a atitude do trabalhador caracteriza-se por um trato impessoal, frio e cínico para com os seus clientes.

O modelo de Farber[58] descreve seis estádios sucessivos:

1º - Entusiasmo e dedicação;
2º - Resposta de raiva e frustração do trabalhador perante os *stress*ores laborais;
3º - Não há uma correspondência entre o esforço, os resultados e recompensas;
4º - Abandona o compromisso e a implicação com o trabalho;
5º - Aumenta a vulnerabilidade do trabalhador e aparecem sintomas físicos, cognitivos e emocionais;
6º - Esgotamento e descuido.

O modelo processual de Leiter surge a partir do modelo sequencial de Leiter e Maslach[163], postula que a aparição da síndrome de *Burnout* se dá através de um processo que aparece por um desequilíbrio entre as solicitações organizacionais e os recursos pessoais. Isto provocaria um cansaço emocional no trabalhador, a que se segue a despersonalização como uma estratégia de afrontamento.

Como se pode verificar, são as três dimensões que explicam a evolução da síndrome. Destas, o esgotamento emocional é o aspecto chave neste modelo e que se refere à fadiga, perda progressiva de energia, etc… A despersonalização que afecta o trabalhador refere-se a uma forma de afrontamento que protege o trabalhador da

desilusão e esgotamento. Esta implica atitudes e sentimentos cínicos, negativos sobre os próprios clientes, que se manifestam por irritabilidade e respostas impessoais por parte das pessoas que prestam os seus serviços. E por último, a dificuldade da realização pessoal no trabalho é uma resposta negativa para si mesmo e para o trabalho. É a deterioração do auto-conceito acompanhado de sensações de inadequação, de insuficiência e de desconfiança nas suas capacidades.

Golembiewski *et al*.[73] propõem outro modelo em que se destaca que a síndrome não é exclusiva das profissões assistenciais, podendo aparecer noutros profissionais de outros âmbitos, como vendedores, administrativos, etc., também explicam que o *Burnout* é um processo progressivo e sequencial em que o trabalhador perde o compromisso que tinha com as suas funções como reacção ao *stress* laboral. Este modelo aceita a sequência de despersonalização, baixa realização pessoal e cansaço emocional. A partir desta seguem-se oito fases que combinam as três dimensões em categorias de baixo e alto e que permitem classificar o trabalhador em relação à violência da síndrome. Por exemplo, a primeira fase inclui a combinação de baixa despersonalização, baixa dificuldade de realização pessoal e baixo cansaço emocional, e, na oitava fase, combina-se a alta despersonalização, alta dificuldade em realização pessoal e alto cansaço emocional. Este desenho permite classificar cada caso particular e os grupos em função da violência da síndrome, tendo em conta que as fases variam de um sujeito para outro e que nem todos passam por todas as fases.

Outros modelos de carácter integrador a destacar são os de Gil-Monte e colaboradores e Manzano. O primeiro postula que as cognições dos indivíduos influenciam as suas percepções e condutas e, por sua vez, estas cognições se vêm modificadas pelos efeitos das suas condutas e pela acumulação de consequências observadas. Portanto, o auto-conceito das capacidades do indivíduo determinará o esforço e empenho para conseguir os seus objectivos e as suas reacções emocionais. A partir destes modelos, Gil-Monte e colegas apoiam a tridimensionalidade do *Burnout*, contudo sugerem outra relação entre os mesmos. Estes autores propõem que os profissionais experimentam uma falta de “realização pessoal” e o incremento do “cansaço emocional”. Em ambas as situações está presente a manipulação da estratégia denominada “despersonalização”. Em jeito de conclusão, esta síndrome seria uma resposta com o efeito de uma valoração secundária à ineficácia do afrontamento ao *stress* laboral[78].

Somente é possível compreender *Burnout* considerando as relações entre as três dimensões entre si a "exaustão emocional", a "despersonalização" e a "realização pessoal" e suas implicações com os elementos *stress*ores organizacionais. Isto significa que, o desenvolvimento de *Burnout* implica um processo único em que o esgotamento, a despersonalização e a perda da realização pessoal se relacionam intimamente entre si para constituir um fenómeno singular e específico. Sustenta-se, neste aspecto, que a lógica psíquica existencial trabalhada ao longo desta pesquisa, permite contribuir na compreensão do processo individual que se encontra implicado a tal unidade entre as dimensões de *Burnout*.

A exaustão emocional, como uma das principais dimensões de *Burnout,* possui, portanto, um sentido que alcança o conjunto da existência histórica singular e das suas relações sociais, de onde provem a sua força incapacitante que torna o sujeito impotente. A dimensão de despersonalização, esclarecida conforme a definição de Maslach, Shaufeli e Leiter caracteriza-se pelo facto de a pessoa adoptar atitudes de descrença, distância, frieza e indiferença em relação ao trabalho e colegas. Da mesma maneira que em relação à exaustão emocional, o que o conjunto das análises clínico-biograficas permite compreender é o sentido desta dimensão. Desta forma, o processo de despersonalização presente em *Burnout,* é revelador de uma perda da reciprocidade, tanto no plano da organização de trabalho, como no plano familiar[52,53].

O sujeito que perde o sentido existencial e social do seu trabalho esgota-se emocionalmente,e sofre também com a perda do laço social, dentro e fora da organização. Um processo de desestruturação social, em que a reciprocidade dentro do trabalho se transforma em antagonismo, exclusão e indiferença, é capaz de alcançar a unidade do grupo familiar. Os "outros" vão-se transformando cada vez mais em motivo de ameaça, de irritação, de distanciamento para o sujeito e, reciprocamente, o sujeito vai-se transformando cada vez mais em alguém estranho, distante ou indiferente para os demais. O "ser para o outro", como uma dimensão fundamental da constituição de um "ser para si", vai-se perdendo, fazendo com que o sujeito chegue à solidão serial. A despersonalização, portanto, revela uma profunda modificação do conjunto de relações sociais, em que o tecido social se desfaz e se fragmenta dentro e fora do trabalho[52,53].

A perda da realização pessoal, como a terceira dimensão fundamental que caracteriza *Burnout,* evidencia um sentido que ultrapassa os limites da experiência do sujeito face ao seu trabalho. Essa dimensão caracteriza-se pelo facto de a pessoa

experimentar-se ineficiente, incapaz e certa de que o seu trabalho não faz diferença, abrangendo, assim, o domínio do eu ou da experimentação de si mesmo[83,85].

Shaufeli e Buunk[151] entendem que só é possível compreender o *Burnout* considerando a relação entre as suas três dimensões fundamentais, remete-nos para a compreensão do fracasso do projecto de ser. Isto significa dizer que, a unidade das dimensões de exaustão emocional, despersonalização e perda da realização pessoal torna-se compreensível, na medida em que o sujeito fracassa em seu projecto de ser desejado.

Conforme as hipóteses levantadas por Cherniss[188] e também por Winnubst[79] o *Burnout* seria desencadeado pelo dilema existente dentro de uma lógica burocrática profissional, que tende a impessoalizar e uniformizar o trabalho, fazendo perder a autonomia e o suporte, que impediriam os sujeitos de criarem e de desenvolverem os seus projectos pessoais.

Considerando a "pressão de tempo", é possível observar que tal *stress*or expressa um tempo insuficiente para cumprir as exigências de trabalho[53] e a "sobrecarga", por sua vez, faz referência ao facto de menos pessoas estarem a fazer cada vez mais trabalho[151].

É possível observar que, se está perante um fenómeno sócio-organizacional caracterizado pela escassez de pessoal e pela aceleração do tempo, típicos, como já demonstrado, das novas formas de gestão do capitalismo flexível. Ou seja, a presença da sobrecarga e de pressão de tempo revelam os princípios económicos da gestão flexível, inserindo-se nas organizações de serviço e assistência, principalmente a partir da década de noventa do Séc. XX, que procuram optimizar ao máximo os recursos humanos, fazendo cada um trabalhar mais, acumular mais tarefas, a um ritmo mais acelerado e com objectivos quantitativos crescentes.

Shaufeli e Buunk[151] consideram também o "papel conflituante", em que os trabalhadores executam funções contrárias e contraditórias na sua actividade de trabalho, o que significa, profissionais cada vez mais obrigados a responder as solicitações económicas de produtividade que contradizem o valor social do trabalho no seu objectivo de produzir um sentido qualitativo de ajuda e bem-estar.

Verifica-se assim, mais uma vez, a presença de um agente *stress*or identificado com o desencadeamento de *Burnout*, que remete para as características das novas formas de gestão e organização do trabalho em que o valor económico se sobrepõe

ao valor social, conduzindo o sujeito a uma tensão entre uma actividade com sentido social e produtora de valor desejado, versus uma actividade alienante, produtora de valor quantitativos em detrimento dos qualitativos.

Por fim, ao considerar-se a falta de suporte e de autonomia, tais *stress*ores manifestam também outras características das novas formas de organizar e gerir o trabalho na actualidade, que se revelam no isolamento, na competição, na perda de confiança e o aumento da impotência dos sujeitos, dentro de uma realidade profissional em se desconstrói a identidade colectiva. Ou seja, a falta de suporte e de autonomia são *stress*ores organizacionais que evidenciam o processo de perda da reciprocidade e de crescimento da serialidade como luta antagónica, produto também, das novas formas de organização do trabalho dentro da era do capitalismo flexível.

Porém, em todos demais suportes teóricos e investigações empíricas sobre o problema, não é tratado do processo histórico em curso engendrado pelos sujeitos, pelos grupos e pelas novas políticas de gestão e organizacionais implicados num processo de *Burnout*.

De acordo com Shaufeli e Buunk, está-se perante um fenómeno novo e não simplesmente de um novo rótulo para um problema antigo, que carece de uma sustentação histórica. Neste caso, ou se está efectivamente perante de um fenómeno novo, resultante de um processo histórico novo, ou então, *Burnout* não passaria de uma criação especulativa que nada evidenciaria de diferente em relação às formas de fadiga nervosa, relativas ao período fordista-taylorista[151].

1.2.5. Sintomatologia

Os sintomas apresentados no processo de *Burnout* são citados por diversos autores,[80,54,47,67] e estão divididos em físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos:

- Sintomas físicos: Fadiga crónica, insónia, náuseas, alergias, dores crónicas, dores musculares, no pescoço, ombro e dorso, perturbações gastrointestinais, baixa resistência imunológica, problemas de pele, ritmo cardíaco irregular, disfunções metabólicas, problemas sexuais.
- Sintomas psíquicos: Esgotamento emocional, baixa auto-estima, sentimentos de fracasso, ansiedade, tristeza, falta de atenção e concentração, diminuição

da memória, impaciência, sentimento de solidão, diminuição da capacidade de tomar decisões, fixações de ideias e obsessão por determinados problemas, labilidade emocional, apatia, falta de motivação, desânimo, desejo de abandonar o trabalho e depressão;

- Sintomas comportamentais: Diminuição da produtividade, dificuldade de aceitar as mudanças, incapacidade de relaxar, irritabilidade e agressividade, aumento de consumo de bebidas alcoólicas, fumo, café, tranquilizantes e substâncias lícitas e ilícitas;
- Sintomas defensivos: Absenteísmo, negação das emoções, atenção selectiva, ironia, racionalização, deslocamento de afectos, sentimento de omnipotência e isolamento.

O desenvolvimento da síndrome de *Burnout* é considerado um processo gradual e cumulativo que apresenta diferentes graus quanto à frequência e intensidade. Campos, C. *et al.*[81,] refere que a frequência num grau mínimo é constatada quando acontece o aparecimento esporádico dos sintomas e, no máximo, quando a presença destes é permanente. Já a intensidade, num baixo nível, caracteriza-se pela incidência de sentimentos, tais como irritação, esgotamento, inquietação e frustração, e num alto nível, pela ocorrência de doenças do tipo psicossomático

Nesse sentido, Campos, C. *et al.*[81] relatam que os sintomas físicos e psicológicos associados ao *Burnout* podem ser definidos em *quatro graus*:

- ✓ *Leve:* o profissional demonstra sintomas físicos vagos, tais como cefaleias, dores nas costas, contraturas musculares. Mudanças de carácter e diminuição da produtividade e eficiência também podem ser observadas;
- ✓ *Moderado:* para além dos sintomas anteriores, podem ser observadas alterações do sono, dificuldade de concentração, dificuldades de relacionamento interpessoais, alterações de peso, diminuição do apetite sexual, sentimentos de pessimismo. Frequentemente o profissional faz uso de auto-medicação;
- ✓ *Grave:* nesta fase, ocorre queda da produtividade, absentismo, sensação de insatisfação crescente, acompanhados de baixa auto-estima. Geralmente, é comum o abuso de álcool e/ou de psicofármacos;
- ✓ *Extremo*: é o estágio mais crítico desse processo é praticamente irreversível. O profissional demonstra distanciamento afectivo, sentimentos de auto-piedade,

tristeza, sensação de fracasso com a profissão, abandono do trabalho e risco de cometer suicídio.

1.2.6. Factores de Risco e de Protecção

A Síndrome de *Burnout* está intimamente ligada ao ambiente do trabalho, sendo uma síndrome que se constitui na relação do sujeito com a organização do trabalho. Caracteriza-se pela combinação de *variáveis pessoais,* do *trabalho e da organização,* que agem como facilitadores (factores de risco) ou inibidores (factores de protecção) da acção dos agentes *stress*ores.

Geralmente, a síndrome de *Burnout* acomete profissionais que se encontram submetidos à sobrecarga proporcionada pelo sistema de turnos, ao contacto directo com sofrimento e morte, e que têm falta de autonomia, estão insatisfeitos com suas actividades, evidenciam falta de recursos para responder às demandas laborais[54,2,142].

Maslach e Leiter descrevem que a Síndrome de *Burnout* não afecta somente aqueles profissionais que mantêm relação directa com o usuário, mas se estende a profissionais dos quais se exige um certo nível de inter-relacionamento pessoal, seja com clientes, consumidores, usuários, colegas, seja com a chefia, referem ainda que estão mais expostos à Síndrome de *Burnout* aqueles trabalhadores de serviços de urgência e de unidades de cuidados intensivos, em que as características do trabalho requerem experiência clínica e maturidade profissional que permitam tomadas de decisão difíceis com implicações éticas e morais[82].

Profissionais altamente motivados, que reagem ao cansaço e ao *stress* no trabalho dedicam-se ainda mais às suas actividades, são alvos privilegiados para a ocorrência da síndrome de *Burnout*. Pessoas com características de personalidade aparentemente adequadas, quando em contacto directo com determinados ambientes de trabalho, podem vir a desenvolverem a Síndrome de *Burnout*[82].

Diversas profissões têm sido descritas como de maior risco para o desenvolvimento da síndrome de *Burnout*, mas a maior prevalência e também a incidência tem sido predominante entre os profissionais que trabalham na área de ciências humanas e biológicas, sobretudo enfermeiros, médicos e assistentes sociais. Desses, os mais expostos são particularmente os que trabalham em serviços de grande potencial *stress*or, como unidades de terapia intensiva, enfermarias com

pacientes graves e com cancro em fases finais, doentes cardíacos e doentes mentais agudos[82].

No entanto, Carlotto e Gobbi referem que a Síndrome de *Burnout* afecta praticamente todas as profissões[83]. Gil-Monte 2003[164] acrescenta que "[...] provavelmente, a maior parte dos gastos das empresas por doenças e acidentes de trabalho está vinculada directa ou indirectamente a síndrome de *Burnout*, ou por alguns de seus sintomas"

As variáveis apontadas como possíveis desencadeantes ou facilitadoras de *Burnout* (Factores de Risco) podem ser agrupadas do seguinte modo:

- Variáveis Pessoais;
- Variáveis do Trabalho;
- Variáveis da Organização;
- Variáveis Sociais.

No Quadro 1, estão evidenciadas algumas características responsáveis pelo desencadeamento do *Burnout* para cada um dos conjuntos de variáveis mencionadas.

Quadro 1: Resumo dos facilitadores e/ou desencadeantes do *Burnout* [54]

	Variáveis			
	Pessoas	**Trabalho**	**Organizacionais**	**Sociais**
Facilitadores e/ou desencadeantes	✓ Personalidade: − Personalidade resistente − Locus de controlo − Padrão de personalidade − Variáveis do *self* − Estratégias de coping − Neurose − Tipo emocional − Optimismo vs pessimismo − Perfeccionismo ✓ Género ✓ Nível educacional ✓ Filhos ✓ Sentido de coerência ✓ Motivação ✓ Idealismo ✓ Idade	✓ Tipo de ocupação ✓ Tempo de profissão ✓ Tempo na instituição ✓ Trabalho por turnos ou nocturno ✓ Sobrecarga ✓ Relacionamento entre os colegas de trabalho ✓ Relação profissional cliente ✓ Tipo de cliente ✓ Conflito de papel ✓ Suporte organizacional ✓ Satisfação ✓ Controle ✓ Responsabilidade ✓ Pressão ✓ Possibilidade de progresso ✓ Percepção de iniquidade ✓ Conflito com os valores pessoais ✓ Falta de feedback	✓ Ambiente físico ✓ Mudanças ✓ Normas institucionais ✓ Clima ✓ Burocracia ✓ Comunicação ✓ Autonomia ✓ Recompensas ✓ Segurança	✓ Suporte ✓ Suporte ✓ Cultura ✓

1.2.6.1. Variáveis Pessoais

Segundo Edelwich e Brodsky[46], o *Burnout* aparece quando o desejo do indivíduo demarcar uma diferença na vida de outro se vê frustrada. As razões porque determinadas pessoas se dedicam a ajudar os outros têm por objectivo confirmar o seu sentido de poder. Também se verifica que ter muito alto entusiasmo inicial, baixa remuneração económica, independentemente do nível hierárquico e educacional, não ter apoio nem força por parte da instituição, o uso inadequado dos recursos, e ser um empregado jovem são variáveis que aumentam a probabilidade de desenvolver a síndrome de *Burnout*. Estas características dão-se, por exemplo, no pessoal de enfermaria que é onde está concentrado o maior número de investigações e onde se encontra o desfasamento entre o espírito altruísta, a formação recebida e a realidade laboral é mais alta. No entanto, uma alta percentagem do pessoal tem poucos anos de experiência e a sua situação laboral não é estável. Como demonstrou Manzano[78], o ser efetivo no posto de trabalho aumenta a satisfação pessoal. A mesma autora observa que o nível de educação se associa com maior frequência e intensidade ao cansaço emocional[78]. As principais variáveis individuais estudadas incluem:

- Personalidade;
- Idade;
- Estado Civil;
- Filhos;
- Género;
- Nível Educacional.

a) Personalidade

A personalidade exerce um papel importante no desencadeamento do *Burnout*. Para França alguns traços de personalidade predispõem à sindrome de *Burnout*[84]. Carlotto refere que pessoas com motivação elevada no trabalho, pessoas altamente responsáveis, que mergulham a fundo em seu trabalho e, às vezes, têm pensamento polifásico, ocupando-se de várias coisas ao mesmo tempo estariam mais predispostas ao *Burnout.* A tendência ao perfeccionismo, aumenta a vulnerabilidade da pessoa desenvolver a síndrome, bem como, a ocorrência de depressão, ansiedade, particularmente, em profissionais de enfermagem por sua falta de preparação em lidar

com *stress* emocional[85].

Parece também importante incluir o nível de envolvimento do sujeito. Especificamente, a implicação parece ser um factor significativo do *Burnout* e estratégias de *coping* e equilíbrio das emoções. Ela também influencia a personalidade. Assim, falamos de "personalidade resistente ao *stress*", pois, embora a fonte de *Burnout* esteja relacionada com o tipo de trabalho e condições, as variáveis individuais exercem uma forte influência sobre as respostas e, portanto, as consequências[78].

A importância das variáveis pessoais implica que há um "estilo de conduta para o *stress*", o que deu origem a duas explicações padrão: a "personalidade resistente " de Kobassa e "sentido de coerência "de Antonovsky. Entre estes dois modelos, a personalidade de Kobassa chamada "personalidade forte ou robustez", que teve o maior impacto no investigador académico e argumenta que as dimensões da personalidade que são resistentes são formas de acção e compromisso de situações reais. As dimensões são a personalidade, o controlo, compromisso e desafio[9].

b) Idade

De acordo com estudos já efectuados, o *Burnout* parece ser mais prevalente em indivíduos jovens, faixa etária inferior aos 30 anos, estando relacionado com os primeiros anos de profissão, já que os profissionais tendem a sentirem-se mais inseguros em relação aos seus conhecimentos e, consequentemente, ao seu desempenho. Provavelmente, profissionais com mais tempo de profissão já conseguem lidar melhor com situações *stress*antes do dia-a-dia do trabalho[104]

c) Estado civil

A ocorrência da síndrome *Burnout* parece ser maior em profissionais que não possuem parceiros estáveis; no entanto não existe um consenso entre os estudiosos a respeito deste facto. Parece que as pessoas solteiras apresentam maior cansaço emocional, menor realização pessoal e maior despersonalização que aquelas que

estão bem casadas ou convivem com parceiros estáveis. Martínez[187].

d) Filhos

É possível que o facto de ter filhos, possibilite às pessoas enfrentar os problemas pessoais e emocionais de forma mais eficiente.

As pessoas que têm filhos parecem ser mais resistentes ao *Burnout*, pois o envolvimento do sujeito com a família torna mais capaz de lidar com problemas emocionais e conflitos, mas também para ser mais realista. Porém, de acordo com a autora, verifica-se frequentemente que, quanto maior o número de filhos, também maior é o nível de *stress* ocupacional[78].

e) Género

Têm-se encontrado diferentes níveis de desgaste emocional entre homens e mulheres. Benevides-Pereira[54] e Gil-Monte[164] apontam que, de forma geral, as mulheres apresentam pontuações mais elevadas em exaustão emocional, e os homens, em despersonalização. Considera-se que as mulheres que são capazes de experimentar múltiplas fontes de *stress* sobressaem melhor que os homens em situações de trabalho[86].

As mulheres são mais vulneráveis ao *Burnout* do que os homens, mas deve-se observar que a análise da relação entre essas variáveis é complicada por vários factores de distorção, por exemplo, as mulheres podem ser contratadas para trabalhos com baixa liberdade de decisão, ao contrário dos homens, influencia também as solicitações familiares como a educação dos filhos[78].

f) Nível educacional

As pessoas com nível educacional mais elevado estão mais expostas à

síndrome de *Burnout*, talvez pelo nível de responsabilidade nas suas tarefas ou pelas altas expectativas profissionais[53]. No entanto, o treino técnico e interpessoal contínuo, qualifica o profissional para actuar em equipa e de maneira adequada às necessidades da função exercida e, de acordo com estudos desenvolvidos por Acker refedidos por Maschach *et al*., isso tem sido eficiente na diminuição dos níveis de *Burnout*[53].

1.2.6.2. Variáveis do Trabalho

a) Tipo de ocupação

Os profissionais que desenvolvem actividades de assistência e ajuda, ou são responsáveis pelo desenvolvimento de outros, tais como médicos, enfermeiros, professores, assistentes sociais, polícias, portanto, cuidadores em gera, estão mais expostos à síndrome de *Burnout*[51].

b) Tempo de profissão

Existem estudos que confirmam a relação de tempo de serviço com o processo de desgaste próprio do tempo de actuação. Maslach refere que existe uma maior associação da síndrome nos primeiros anos de experiência profissional, apontado por alguns autores como a entrada precoce do indivíduo no mercado de trabalho, com pouca experiência na profissão ou na instituição, e que ainda não desenvolveu forma de enfrentamento adequada[53].

O Quadro 2 mostra as diversas profissões e as percentagens de pessoas acometidas pela síndrome de *Burnout*.

Quadro 2: Dados epidemiológicos sobre o *Burnout*, segundo algumas ocupações

Estudos	Resultados
Kyriacou (1980)	52% em professores
Pines, Aronson e Kafry (1981)	45% em diversas profissões
Maslach e Jackson (1982)	20-35% em pessoal de enfermagem
Henderson (1984)	30-40% em médicos
Smith, Birch e Marchant (1984)	12-40% em bibliotecários
Rosse, Jonson e Crown (1991)	20% em policiais e em pessoal sanitarista
García Izquierdo (1991)	17% em pessoal de enfermagem
Jorgeson (1992)	39% em estudantes de enfermagem
Price e Spencer (1994)	20% em policiais e em pessoal sanitarista
Deckard, Meterko e Field (1994)	50% em médicos

Fonte: Maslach e Jackson, 1981[52]

c) Carga de trabalho

É um dos principais impulsionadores dos sintomas da síndrome de *Burnout*, ou seja, a quantidade e a qualidade excessiva ou escassa de solicitações que superaram a capacidade e a destreza do trabalhador, necessárias para realizar sua tarefa[54,2]. Conforme referido por Guimarães *et al*[87], a sobrecarga de trabalho, além de doenças, pode conduzir ao suicídio e também à morte.

O trabalho em turnos ou nocturno é uma condição ligada à organização do trabalho que causa consequências à saúde do trabalhador, à vida social e familiar. Esse tipo de trabalho é mantido até hoje por questões económico-tecnológicas. Estudos entre auxiliares de Enfermagem e enfermeiros destacam diferenças significativas entre o sono diurno e nocturno e os estados de alerta, comprometendo os episódios de sono diurno após noites de trabalho e os níveis percebidos de alerta à noite, o que se torna pior à medida que aumenta o número de horas de trabalho[165].

Segundo Benvindes-Pereira o trabalho por turnos e nocturno afecta 20% dos trabalhadores, causa transtornos físicos e psicológicos, estando mais vulneráveis os trabalhadores que não possuem uma rotina fixa de trabalho, e que mudam a cada dois ou três dias do período nocturno para o diurno e vice-versa[54].

d) Tipo de clientela

O tipo de problema do cliente, a identificação e os laços afectivos que se estabelecem entre o profissional e o cliente contribuem para o desenvolvimento da síndrome de *Burnout*. Clientes de difícil trato como os depressivos, poliqueixosos, agressivos e outros, e o contacto com pacientes dos diferentes serviços de saúde, principalmente dos serviços oncológicos e de unidades de cuidados intensivos e de urgência, expõem o profissional a um maior risco de ocorrência da síndrome de *Burnout*[54].

e) Ambiguidade e conflito de papéis

Funções e expectativas frustradas que o profissional tem em relação ao seu próprio desempenho, excesso de responsabilidade, insatisfação e pressão no trabalho, falta de *feedback*, suporte organizacional e reconhecimento são aspectos que também contribuem para que as condições do trabalho exerçam uma influência negativa significativa na qualidade de vida laboral e sobre a qualidade de serviços oferecida pelas organizações do sector de saúde[54].

1.2.6.3. 1.2.6.3. Variáveis da Organização

a) Ambiente físico

Condições laborais deficitárias como intenso calor, frio, ruídos excessivos, iluminação insuficiente, precárias condições de higiene, alto risco tóxico e limitações de espaço físico são factores que podem levar ao *Burnout*. Se existisse uma consciência baseada numa cultura preventiva, dificilmente as organizações não se interessariam pelos riscos psicossociais. No entanto, uma mudança de cultura não se limita apenas às instituições, mas a toda sociedade.

b) Normas institucionais

Benevides-Pereira ressalta que normas rígidas, bem como excesso de normas, impedem a participação criativa ou a sensação do controlo de actividades e autonomia dos profissionais, o que os faz sentirem-se alienados e desvalorizados[54].

c) Recompensas

As crenças e as expectativas do profissional a respeito da retribuição e reconhecimento feito pela organização sobre o seu trabalho são questões directamente relacionadas com a percepção de suporte organizacional. A percepção de crenças e expectativas pelo profissional é influenciada pela frequência, intensidade e sinceridade das expressões de elogio e aprovação e, também, pelos aspectos ligados ao pagamento, à categoria de trabalho, ao enriquecimento do trabalho e às influências sobre as políticas da organização[88].

O trabalhador sente-se confiante e motivado quando há formas de ascender a níveis hierárquicos superiores claros e possibilidades destas se concretizarem. A baixa remuneração é uma variável importante, mas não imprescindível, embora a desvalorização do trabalho numa óptica social deva ser considerada[89, 166].

1.2.6.4. 1.2.6.4. Variáveis Sociais

A falta de apoio social por parte dos próprios colegas de trabalho, “o não poder contar” com colegas e amigos de confiança e, até mesmo com os familiares, que possam estar disponíveis e receptivos ao diálogo e compreensão favorecem a ocorrência de tensão emocional que pode levar ao *Burnout*[166].

Em geral, considera-se que as relações sociais dentro e fora do local de trabalho podem atenuar o efeito do *stress* e das fontes potenciais que podem ser *stress*antes. Os efeitos positivos das relações sociais sobre o empregado têm sido

classificados como emocional, informacional e instrumental. Em qualquer caso, é essencial que o apoio social seja prestado, resultando na integração social, a disponibilidade percebida de informações ou compreender os outros, dando apoio e ajuda material[90]

Em geral, as variáveis sociais aceites são:

- *Variáveis sociais extra laborais.* As relações familiares e/ou com amigos. Os estudos sobre *Burnout* enfatizam a importância do apoio dessas fontes, que permitem que o sujeito se sinta amado, valorizado e cuidado. O apoio da família em casa, ajuda na mitigação dos efeitos de *stress*ores menores da vida quotidiana. É geralmente aceite que a falta de apoio social pode ser um factor de *stress* e pode até acentuar outros *stress*ores, com a presença desta pode eliminar o agente *stress*or, modifica a percepção de *stress*, influenciam as estratégias de *coping* melhorando a motivação, humor e auto-estima das pessoas[90].
- *Variáveis organizacionais*. Existem dois tipos: quantitativa e qualitativa. A primeira diz respeito ao volume de trabalho, e, a segunda, ao tipo e conteúdo das tarefas de trabalho (a natureza e complexidade das solicitações do trabalho). Tanto o excesso de trabalho como a carga de trabalho muito baixa tendem a ser desfavoráveis, ao invés de níveis moderados. Altos níveis de sobrecarga de trabalho e pressão horária, diminuem o rendimento cognitivo, aumentam o mau estar afectivo e aumentam a reactividade fisiológica.

O trabalho de tarefas fragmentadas e repetitivas (trabalhadores industriais) tem sido associado à insatisfação, ansiedade e problemas somáticos. Também concluíram que o controlo industrial e tarefas de controlo requerem atenção constante e são potencialmente *stress*antes. Tal controlo está relacionado com os níveis de responsabilidade, ou seja, o excesso de responsabilidade são fontes de *stress*, por exemplo, se os erros incluem o controlo de qualidade e custo do produto, ou até mesmo a morte dos trabalhadores. Em suma, o grau de risco ambiental, o excesso de pressão e responsabilidade são os *stress*ores em potencial[90].

A capacidade de usar e desenvolver competências e aptidões no trabalho, sem excesso, promove a satisfação no trabalho. Portanto, conclui-se que, em geral, o trabalho de um activo em alta solicitação e alto controlo promove novas habilidades e comportamentos de *coping*. Mas recomenda-se analisar as preferências pessoais e

recursos pessoais em relação às exigências do trabalho, quando se trata de prevenir o *stress* ocupacional.

Outro elemento importante para o desenvolvimento de *Burnout* diz respeito às condições de trabalho: trabalho por turnos, a alta velocidade, trabalho nocturno, muitos dias/horas extraordinárias indeterminadas. A duração dos turnos e rotação estão directamente relacionados com a qualidade do sono, satisfação no trabalho, saúde, desempenho cognitivo e acidentes[166].

Uma das questões laborais que tem sido mais estudada consiste na definição de papéis ocupacionais, como resultado da interacção social do trabalhador no local de trabalho. Essas interacções podem levar à ambiguidade (falta de informação) e conflito de papéis (solicitações contraditórias entre si), o que leva a enfatizar o papel. Tal *stress* provoca tensão, ansiedade, insatisfação e a tendência de abandonar o emprego. Existem certos tipos de trabalho que são mais vulneráveis ao *stress*, níveis hierárquicos intermédios ou postos de trabalho com tarefas pouco definidas. A preocupação com o desenvolvimento profissional pode ser uma fonte de *stress*, como as pessoas se esforçarem para progredir e alcançar determinadas metas e expectativas[166].

Também o prestígio de algumas profissões (Status Social) se tem mostrado mais importante na manifestação do *Burnout* do que outros factores, como a remuneração, levando os profissionais a vários postos de trabalho para manutenção compatível com o *status* associado[166].

1.2.7. Consequências da Síndrome

A maior parte das consequências da síndrome de *Burnout* são emocionais. Isto, porque os estudos têm-se baseado na definição operacional de Maslach, na qual 12 dos 22 itens do ponto de escala para o factor emocional, em geral, estão relacionados com a depressão, sentimentos de fracasso, perda de auto-estima, irritabilidade, raiva, agressividade. Os sintomas cognitivos têm sido menos estudados, mas são de grande importância, pois devido ao desenvolvimento precoce da síndrome existe um desfasamento entre as expectativas e a realidade de trabalho, levando à

frustração e depressão de natureza cognitiva, que é uma característica síndrome. Também a segunda dimensão que dão Maslach e Leiter para o cinismo *Burnout*, teria alguma relação com o cognitivo, uma vez que manifestado por uma radical auto-crítica, o comprometimento pessoal pode levar à "auto-sabotagem", desconfiança e desrespeito pelo trabalho[67,82].

Quanto à área comportamental, que tem sido menos estudada, a consequência mais importante é a despersonalização. As consequências da síndrome neste aspecto podem ser resumidas da seguinte forma:

- A perda da acção pró-activa;
- As soluções que levam ao aumento do uso de estimulantes, abuso de substâncias geralmente prejudiciais aos bons hábitos de saúde. A pessoa manifesta sintomas de distúrbios fisiológicos, como dores de cabeça, dores musculares (principalmente dorsais), dores de dentes, náuseas, zumbidos hipertensão, fonética, úlceras, perda da voz, perda de apetite, disfunção sexual e problemas de sono. Em geral, aumento de distúrbios psicossomáticos e fadiga crónica[67,82].

Também foi observado quem, pessoas com altos níveis de *Burnout* são menos satisfeitos com o casamento e o comportamento em casa são de raiva, irritação e tensão. Esta situação afecta sobretudo a deterioração das interacções pessoais[67,82].

A síndrome de *Burnout* tem um efeito negativo no desempenho do indivíduo no trabalho e tem sido relacionada com o absentismo, ao turno de trabalho, a baixa produtividade e eficácia, ao decréscimo da satisfação e a diminuição do trabalho[80]. No entanto, supõe-se uma diminuição da qualidade de vida dos profissionais afectados, e, consequentemente, uma deterioração da qualidade de seus serviços prestados, afectando directamente as relações interpessoais tanto na esfera profissional, quanto na pessoal, com prejuízos pessoal, social, organizacional e no trabalho[54].

1.2.7.1. Consequências Pessoais

O desgaste físico e emocional é um problema do ambiente social em que as

pessoas trabalham e onde a estrutura e o funcionamento do local de trabalho influenciam a interacção e a maneira pelas quais essas pessoas realizam o seu trabalho. Não é resultado de uma predisposição genética para o mau humor, de uma personalidade depressiva ou uma fraqueza geral, é um problema ocupacional. O resultado do fracasso na adaptação desses processos acarreta sintomas físicos como dores de cabeça, doenças gastrointestinais, pressão alta, tensão muscular e fadiga crónica. Na forma de desgaste mental, acarreta ansiedade, depressão e distúrbios do sono. Como forma de aliviar o *stress*, alguns profissionais aumentam o consumo de álcool e drogas[89].

Quando levam "[...] o desgaste físico e emocional para casa, sua exaustão e seus sentimentos negativos começam a afectar o relacionamento com a família e com os amigos",o que, geralmente, acontece pela dificuldade de se dissociar do papel do profissional e da pessoa comum[89].

1.2.7.2. Consequências Sociais

O isolamento, o divórcio e maus tratos têm sido apontados pelos familiares dos profissionais vítimas da síndrome de *Burnout*, como suas mais importantes repercussões[104].

1.2.7.3. Consequências Organizacionais

a) Absentismo

A dificuldade em lidar com os problemas do trabalho torna-se cada vez maior quando os profissionais ficam mais *stress*ados, recebendo menos apoio na sua vida, e investem, como relata Maslach e Leiter "[...] menos tempo e energia no trabalho, só fazem o que é absolutamente necessário e faltam com mais frequência. Além de trabalhar menos, não trabalham "tão bem". Comprometido o seu desempenho, diminui a qualidade e quantidade de seu trabalho. As faltas passam a ser vistas como um

subterfúgio para tentar levar adiante uma situação que se torna cada vez mais difícil[89].

Gil-Monte enfatiza que, para realizar medidas de intervenção e prevenção da síndrome de *Burnout* e do absentismo em profissionais de enfermagem, é necessário considerar a existência de características diferentes entre os sexos, pois homens e mulheres desenvolvem padrões de respostas de *stress* laboral distintos. Esse mesmo autor cita um estudo realizado em Guadalajara mostrando que a relação entre esta síndrome e o absentismo é clara tanto por sintomas físicos, como psicológicos, "[...] sendo frequente o aparecimento de situações depressivas que predispõem à automedicação, ingestão de fármacos e aumento do consumo de drogas, álcool e outras drogas"[2].

b) Rotatividade

Observa-se uma grande rotatividade de pessoal dentro da própria organização ou mudança de organização como forma de não abandonar a profissão. É frequente as lideranças organizacionais mudarem as pessoas, desligando-as da organização, substituindo-as por outras, as quais, com o passar do tempo, apresentam os mesmos sintomas. Inadequadamente, o indivíduo lida com as dificuldades desligando-se psicologicamente do trabalho e da organização ou desliga-se realmente do trabalho[82].

c) Acidente de trabalho

A dificuldade em manter a atenção e a concentração estáveis é a principal causa atribuída aos acidentes laborais. O facto de o Tribunal Superior de Justiça do País Basco, em 1999, considerar como acidente uma lesão anímica produzida como efeito da realização de um determinado trabalho, abriu um precedente para outras sentenças e a necessidade de um diagnóstico e desenvolvimento de programas de intervenções precisos da síndrome. Deve-se evitar que problemas psíquicos derivados da actividade laboral recebam tratamento como depressão e sejam considerados um problema exclusivamente do indivíduo, o qual, descartada a intervenção em torno do trabalho, venha tornar-se crónico.

1.2.8. Estratégias e técnicas de Intervenção

Actualmente, as estratégias e técnicas de intervenção têm como base os diversos métodos e as técnicas desenvolvidas para lidar e gerir o *stress*. A maioria dos programas concentram-se sobre os trabalhadores para ver a importância da prevenção de factores de risco, a fim de identificar o problema, bem como a formação em aspectos específicos (*coping*, reestruturação cognitiva, gestão de tempo, os estilos vida, etc.).

Em 1999, Ramos[91] traçou uma série de estratégias de intervenção em pessoas já diagnosticadas, o que podem ser resumidas do seguinte modo:

- Modificar os processos cognitivos de auto-avaliação profissional;
- Desenvolver estratégias cognitivas comportamentais para eliminar ou neutralizar os efeitos da síndrome de *Burnout*;
- Desenvolver habilidades de comunicação interpessoal, habilidades sociais e assertividade;
- Fortalecer as redes de apoio social:
- Reduzir e, se possível, eliminar *stressores* organizacionais.

Ramos[91] avaliou os diferentes níveisde intervenção, distinguindo os seguintes:

- Nível individual: o fortalecimento do indivíduo para lidar com o *stress*;
- Nível Interpessoal: relacionadas com o exercício de habilidades sociais e de desenvolvimento do apoio social no âmbito do emprego;
- Nível organizacional, referindo-se a eliminação ou redução do *stress* no trabalho.

Salienta-se também que, embora sejam ainda poucos os estudos que visam o desenvolvimento de estratégias sociais para a prevenção e tratamento da síndrome de *Burnout*, existe um amplo consenso sobre a importância do apoio social, a compreensão do ambiente e as estratégias de relação do sujeito[3,92].

Considerando que o suporte social é um importante factor explicativo do *Burnout* contribuindo para o seu aumento e diminuição consoante os níveis que apresente[17,3,93,94,4,5,167], no próximo capítulo se falará do mesmo, assim como dos seus principais aspectos e aracterísticas associadas.

1.3. SUPORTE SOCIAL

1.3.1. Suporte Social: definições, características e conceitos associados

O Suporte Social é um conceito complexo, dinâmico e percepcionado de acordo com as circunstâncias sociais e ambientais, assim como dos indivíduos envolvidos[95].

Uma das definições mais antigas do conceito, apresentada por Cobb, considera o Suporte Social, como toda a informação disponibilizada aos indivíduos para que estes acreditem que são cuidados, «amados», estimados e valorizados e que pertencem a uma determinada de rede social de comunicação e responsabilidades e obrigações mútuas. Este autor também afirma que o Suporte Social cinge-se a um estado transitório já que a percepção, ou convicção, de ser acarinhado ou amado pode mudar rapidamente depois de a pessoa receber novas informações, para além de que esta percepção poderá reflectir ou não de forma fidedigna as relações actuais[96].

Mais tarde outros autores referem-se ao Suporte Social como a existência ou disponibilidade, de pessoas em quem se confia, as quais se preocupam com a pessoa, e a valorizam e amam. Posteriormente Sarason considera o Suporte Social não unicamente em função de um conjunto de objectivos de interacção e trocas sociais, mas também tendo em conta uma perspectiva mais pessoal e subjectiva. Para esta autora é mais relevante o nível em que o indivíduo se sente desejado, respeitado e envolvido socialmente (o Suporte Social percebido)[97].

De um conjunto de diferentes definições, umas de caracter mais quantitativo, que se suportam essencialmente do número de pessoas que constituem a rede social e assim, como o número de contactos e outras de enfoque mais qualitativo como a satisfação com o suporte, com as ligações significativas e a adequação das relações sociais, todas consideram a importância que este conceito apresenta para a diminuição dos efeitos negativos do *stress*, bem como, para a promoção do bem-estar e qualidade de vida do indivíduo saudável ou doente[,95, 98,99,100,101].

Também Ribeiro[100], outro autor de relevância no estudo do Suporte Social em Portugal, refere-se ao conceito como fundamental para a Psicologia da Saúde, mencionando que o suporte social contribui para diminuir o *stress* em situações de

crise, para evitar o desenvolvimento de doenças e nos casos de doença, para apresentar um importante contributo para a sua recuperação.

O Suporte Social é assim um constructo relevante para a área da psicologia que teve o seu início na Psicologia Social, sendo posteriormente integrado no modelo transaccional de *stress*, aptidões de confronto, através das investigações conduzidas por diversos autores[76,102].

Este constructo tem em conta o grau em que as necessidades sociais básicas do indivíduo (de afiliação, de afecto, de identidade, de pertença, de segurança ou de aprovação) são satisfeitas através da interacção com os outros[103].

O Apoio Social define-se pelo conjunto de funções desempenhadas por pessoas significativas como familiares, amigos e vizinhos, para que os indivíduos em determinadas situações de vida. Contudo, enfatizam a subjectividade do Apoio Social, que consideram depender da percepção que cada um tem do mesmo, percepção essa que se define pela crença generalizada que os indivíduos desenvolvem de que os outros se interessam e estão disponíveis em caso de necessidade, o que conduz a uma sensação de satisfação para com as relações sociais existentes. Esta perceção depende então de variáveis situacionais decorrentes das interacções sociais, da capacidade dos indivíduos comunicarem as suas necessidades e de pedir auxilio à sua rede social e, também, dos de estilos cognitivos adotados[105].

Um importante contributo para a evolução da definição de Suporte Social foi a classificação proposta por Schwarzer e Leppin[105] que consideram essencial que o Suporte Social considere uma perspectiva funcional que foque os aspectos positivos do conteúdo relacional (i.e., a função e a qualidade das relações sociais benéficas). Para estes autores, o suporte social divide-se em diferentes categorias como:

- Suporte Emocional: refere-se a comportamentos que promovem sentimentos de bem-estar, e que se relacionam com a expressão de empatia, cuidado e preocupação em relação à pessoa, fornecendo uma sensação de segurança, conforto e pertença em períodos mais complicados e de *stress* (como o do diagnóstico de uma doença crónica);
- Suporte de Estima: que se verifica mediante a expressão de sentimentos de aceitação positiva, expressão de acordo ou encorajamento relativamente a ideias ou sentimentos, e que contribui para o desenvolvimento de um sentimento de competência, dignidade e valor pessoal;

- Suporte tangível ou material: que considera o conjunto de comportamentos adotados para a resolução de problemas concretos ou tarefas quotidianas e envolve um apoio directo como o fornecer de dinheiro, bens materiais ou auxílio na realização de tarefas;
- Suporte Informativo: que consiste na transmissão de informações com o objectivo de promover um melhor auto-conhecimento ou do mundo e inclui dar conselhos, orientações, instruções ou *feedback* sobre a actuação da pessoa.

Esta perspectiva de que o Suporte Social é multidimensional, é relativamente consensual na literatura, sendo que aspectos diferentes deste suporte têm um impacto distinto nos indivíduos ou grupos[100].

O Suporte Social como um constructo multidimensional integra vários aspectos estruturais como a rede social e o apoio recebido e percebido[106,107]

O *Suporte Social Percebido*, refere-se suporte que o indivíduo entende como disponível se precisar dele, enquanto que, o *Suporte Social Recebido*, é o suporte social que foi recebido por alguém. Também é possivel distinguir o Suporte Social Descrito do Suporte Social Avaliado, sendo o primeiro referente à presença de um tipo particular de comportamento de suporte e o segundo a uma avaliação de que esse comportamento de suporte é percebido como sendo satisfatório ou que serviu de ajuda[107].

Outros autores[108,109] também apontam três tipos de suporte social:

- Suporte Emocional (existência de pessoas disponíveis para escutar o sujeito, conversar com ele, e transmitir-lhe confiança);
- Suporte Instrumental (apoio nas tarefas domésticas, medicamentos, dinheiro);
- Suporte de Informação (conselhos, informações e orientações fornecidas ao sujeito).

Também uma revisão de estudos Mazzei, Monroe, Sassaki, Gonzales e Villa (2003)[189] de categorização ou classificação do suporte social, permitiu a obtenção de um consenso sendo o suporte social classificado do seguinte modo:

- Suporte Instrumental, que consiste na ajuda financeira e fornecimento de bens, serviços que permitam a resolução de problemas;
- Suporte Emocional, que respeita ao sentimento de estima, pertença a um grupo e confiança.

- Suporte Informativo**,** que permite a obtenção de informação e conselhos de terceiros, de modo a que estes possam apoiar na resolução de problemas;
- Suporte Confirmativo**,** associado à perceção que os sentimentos dos indivíduos são compreendidos;
- Suporte Corporativo**,** referente ao fornecimento de sentimento de pertença ou manutenção de identidade social;
- Suporte Avaliativo**,** em que se verifica a transmissão de feedback do grupo ao indivíduo (s).

Uma outra forma de classificar o suporte social é a proposta por Dunst e Trivette[110], que distinguem duas fontes de suporte social:

- Informal, inclui os indivíduos (família, amigos, etc.) e os grupos sociais (grupos, clubes, igreja, etc.) que podem fornecer suporte em resposta a acontecimentos de vida normativos e não normativos;
- Formal, relativo às organizações sociais formais (como hospitais), como as profissionais (médicos, assistentes sociais, psicólogos), e que está organizado de forma a fornecer assistência às pessoas que dele necessitam.

Estes mesmos autores também sugerem uma classificação do suporte em cinco diferentes emoções:

- Constitucional (que inclui as necessidades do indivíduo e a congruência entre essas necessidades e o suporte efectivamente existente);
- Relacional (estatuto familiar, estatuto profissional, tamanho da rede social, participação em organizações sociais);
- Funcional (suporte disponível, tipo de suporte – emocional, informacional, instrumental, material –, qualidade e quantidade de suporte);
- Estrutural (proximidade física, frequência de contactos, proximidade psicológica, nível da relação, reciprocidade e consistência da mesma);
- Satisfação (utilidade da ajuda fornecida).

Dunst e Trivette[110] também apontam um conjunto de factores relacionados com o suporte social que consideram ser as mais importantes para o bem-estar:

- Tamanho da rede social (número de pessoas que constitui a rede social do individuo);
- Existência de relações sociais (abrangendo as relações particulares como o casamento, e as gerais que decorrem da pertença a grupos sociais);
- Frequência de contactos (o número de vezes que o individuo contacta com os membros da sua rede social);
- Necessidade de suporte que o individuo efectivamente expressa;
- Tipo e quantidade de suporte disponibilizado pelos membros da rede social;
- Congruência para definir em que medida o suporte social disponível vai de encontro às necessidades de suporte do indivíduo);
- Utilização, que é referente a extensão em que o individuo recorre à sua rede social de suporte quando necessita);
- Dependência, que consiste na extensão em que o indivíduo pode confiar na sua rede de suporte social quando precisa);
- Reciprocidade ou equilíbrio entre o suporte social fornecido e recebido;
- Proximidade sentida para com os membros da rede social de suporte;
- Satisfação, que se baseia na perceção de utilidade e nível de ajuda sentidos pelo indivíduo perante o suporte social recebido.

Ainda no que se refere a esta questão da multidimensionalidade do suporte social, Vaz Serra identifica, com base em vários autores, seis tipos de suporte social[111]:

- Apoio afectivo*,* que contribui para que o indivíduo se sinta estimado e aceite, independentemente dos seus defeitos, e aumenta a sua auto-estima;
- Apoio emocional, que incide nos sentimentos de apoio e segurança recebidos, que ajudam a pessoa a ultrapassar os problemas;
- Apoio perceptivo, associado ao apoio ao individuo na avaliação do seu problema e a dar-lhe outro significado;
- Apoio informativo, que consiste no fornecimento de informações e conselhos que auxiliam o sujeito na compreensão de situações complexas e que o ajudam a tomar decisões;
- Apoio instrumental, relacionado com o auxílio objectivo que a pessoa recebe (ajuda material ou de serviços) que contribui para a resolução do problema;

- Apoio de convívio social, que consiste no convívio através de actividades de lazer/culturais e que ajudam a aliviar tensões, fazendo com que a pessoa participe de determinada rede social e se sinta integrada.

Na generalidade, de acordo com os modelos teóricos do Suporte Social sublinham duas importantes dimensões: Uma dimensão estrutural (que inclui a frequência das interacções sociais, e o tamanho da rede de Suporte Social); e uma dimensão funcional, com componentes emocionais (como por exemplo, receber amor e sentir empatia por parte do outro) e instrumentais (ajuda no sentido mais prático)[112].

Os mesmos autores também afirmam que a dimensão funcional (onde se insere a qualidade das relações), é um melhor preditor de uma boa saúde, do que a dimensão estrutural (quantidade das relações), embora ambas sejam consideradas importantes. Também consideram que o suporte social é muito importante para manter a saúde física e psicológica – este pode moderar vulnerabilidades genéticas e ambientais e conferir resistência ao *stress*[112].

Com efeito o suporte social é um factor importante na protecção do indivíduo contra a deterioração da sua saúde e bem-estar[100,111]. Uma adequada rede de Suporte Social parece contribuir para aumentar a resistência ao *stress*, aumentar o bem-estar psicológico[113] e também apoiar contra o desenvolvimento de psicopatologias relacionada com o trauma, diminuir as consequências das desordens induzidas pelo trauma (tais como o *stress* pós-traumático), e reduzir a morbilidade e mortalidade[114,100,111].

Pines, referido por Béltran, Moreno e Reyes[5] apresenta seis diferentes formas de fornecer Suporte Social no trabalho:

- Escutar o sujeito de forma activa mas sem dar conselhos nem julgar suas acções
- Dar apoio teórico no sentido de que um companheiro mais experiente confirme que o individuo se encontra a realizar bem as tarefas
- Criar no profissional necessidades e pensamentos de risco, desafio, criatividade e dedicação ao trabalho, por parte dos companheiros profissionais, que deveram ser bastante experientes na profissão.
- Oferecer apoio emocional de forma incondicional. Este tipo de apoio é necessário para todos os trabalhadores
- Dar apoio emocional desafiante, é questionar o individuo no caso de desistir da resolução de algum problema se realmente já esgotou todas as

possibilidades de resolução e faze-lo reflectir sobre as atribuições feitas aos seus insucessos.

- Participar na realidade social dos indivíduos, confirmando as suas crenças sobre si próprio, o seu auto-conceito, auto-eficácia e auto-estima, sendo esta função essencial quando o individuo começa a acreditar que esta a perder as suas capacidades para avaliar adequadamente o seu ambiente envolvente

Resumidamente os suporte social não deve ser encarado, unicamente, como um simples construto teórico, mas antes como um processo dinâmico e complexo, que acarreta um conjunto de relações entre indivíduos e respectivas redes sociais, que permite satisfazer necessidades sociais e promover e complementar os recursos que os indivíduos já possuem para enfrentarem novas exigências e novos desafios.

Continuaremos no próximo ponto apresentar os efeitos do suporte social, apresentando duas diferentes formas do mesmo actuar (efeitos directos e efeitos indirectos, que serão também analisados no nosso estudo.

1.3.2. Efeitos do Suporte Social: efeitos directos e efeitos indirectos

O suporte social encontra-se relacionado com um conjunto de factores significativos e adequados, que o ambiente fornece aos indivíduos, permitindo-lhes desenvolver diversas formas de lidar com acontecimentos de *stress*. O suporte social também constitui um importante recurso para lidar com o *stress*, contribuindo para a sua diminuição e respectivo impacto deste na vida dos indivíduos[100].

Por outro lado a ausência de Suporte Social pode constituir um agente *stress*or relevante, sendo que, o isolamento social também esta associado a riscos de vida elevados como o tagagismo, obesidade, inactividade física e colesterol elevado. A ausência deste tipo de suporte, associada à presença de aspectos negativos no relacionamento interpessoal (conflitos ou criticas), apresenta uma influência negativa e adversa no bem-estar e na capacidade adaptativa[115].

A importância do suporte social no estado de saúde tem a sua origem em estudos pioneiros como os desenvolvidos por Cobb, que considera este constructo de

enorme relevância para a promoção do bem-estar e para a acção facilitadora no confronto com situações e acontecimentos de vida *stress*antes, assim como, para uma melhor adaptação em situações de crise emocional[96].

De acordo com outros autores, Kaplan, Patterson e Sellis, Sarason *et al*., Wills e Fegan, citados por Moreira[116], o suporte social, influencia o comportamento, apresentando um efeito benéfico na área da saúde[116].

Sarason *et al.*, citados por Moreira[116], referem que o suporte social pode actuar através de dois diferentes mecanismos, diferentes mas, contudo, complementares (efeitos directos e efeitos indirectos). Primeiramente, este tem um efeito directo no bem-estar individual, uma vez que os indivíduos que sentem maior apoio nas relações com os outros, que sentem que recebem mais ajuda em caso de necessidade e que tem relações sociais, tendem a apresentar-se mais satisfeitos que os que não tem qualquer tipo de apoio. Por outro lado, o suporte social também se pode considerar pelo efeito regulador e redutor que apresenta na acção do *stress*, uma vez que o efeito do *stress* na saúde mental é maior em condições de baixo apoio do quem nos casos de um maior suporte social. Esta acção indirecta, leva a que os indivíduos que recebem mais apoio, em situações de *stress*, consigam manter um bom sentido de segurança, assim como, elevados sentimentos de auto-estima e identidade, o que reverte numa menor vulnerabilidade aos acontecimentos negativos[116].

Assim, dois modelos são apresentados (*main effects* e o *buffering effects*) para explicar se o suporte social é útil independentemente dos niveis de *stress* existentes, ou, se apenas tem a sua utilidade, quanto os indivíduos apresentam elevados níveis de *stress* (Kaplan *et al*, Sarason *et al*., Wilds e Fegan), citados por Moreira)[116]. De acordo com estes autores, o *main efffects* ou denominado modelo dos efeitos principais, considera que o apoio prático e financeiro dos amigos permite reduzir ou evitar determinados acontecimentos que possam originar *stress*. Neste modelo, também se aponta que o reforço positivo ou sentimentos de pertença influenciam a satisfação com a vida, evitando aos sujeitos o aparecimento de perturbações. Neste sentido, o suporte social influencia os indivíduos, independentemente de se verificarem acontecimentos de vida gerados de *stress*, estando mais associado a medidas estruturas em vez de funcionais.

Por outro lado, o modelo de B*uffering Effects* ou de efeitos indirectos, apresenta como base o facto de as ligações sociais fracas reduzirem o *feedback,* provocando nos indivíduos alguma confusão que poderá levar a aumentos da

susceptibilidade de aparecimento de erros. Neste sentido, para este modelo, o suporte social protege os indivíduos, actuando como apaziguador ou mediador dos efeitos do *stress*, estando mais relacionado com medidas funcionais. Pode assim, tendo em conta o seu efeito mediador ou moderador, actuar como protector contra efeitos negativos associados a acontecimentos de vida indutores de *stress*. Este modelo propõe, contudo, que o efeito do suporte social é superior nas pessoas com níveis de *stress* mais elevados, proporcionando nestes casos um maior bem-estar.

Para além do suporte social, outros aspectos são essenciais para compreender o desenvolvimento do bem-estar psicológico ou negativamente de *stress* e *Burnout* como são as exigências e o controlo que os indivíduos têm no desempenho da sua profissão[17,117,167].

Passa-se então no próximo capítulo a abordar a temática das exigências e controlo no trabalho, apresentando modelos teóricos relevantes, assim como a relação existente com o suporte social e o *Burnout*.

1.4. EXIGÊNCIAS E CONTROLO NO TRABALHO

1.4.1. Exigências e Controlo/Autonomia no trabalho

1.4.1.1. Exigências do Trabalho

As exigências são entendidas como os diversos aspectos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais do trabalho que implicam um enorme esforço físico e/ou psicológico (cognitivo ou emocional) e constituem alguns dos principais preditores de mal-estar e desgaste profissional[118,119,157].

Das diversas exigências do trabalho que têm vindo a ser investigadas incluem-se a pressão de tempo, a sobrecarga de papéis, as fracas condições ambientais, ou as exigências emocionais decorrentes das interacções com clientes[120,121].

Conforme um dos mais importantes autores de referência no estudo da temática das exigências e controlo no trabalho (Karasek), as exigências podem

apresentar um forte impacto na saúde e bem-estar dos trabalhadores, uma vez que as várias situações de trabalho exigem do trabalhador níveis de concentração, ritmo, volume, tempo determinado para a realização de tarefas e relacionamento interpessoal[7].

Posteriormente, o mesmo autor juntamente com outro teórico de referência (Theorell) refere-se às exigências como o conjunto das pressões psicológicas a que os trabalhadores são submetidos no trabalho e que derivam da quantidade, dificuldade e ritmo de trabalho a executar em determinada unidade de tempo, na relação entre as capacidades do trabalhador e o trabalho e também do conflito existente nas relações de trabalho. Estes autores relacionam as exigências no trabalho a aspectos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais do trabalho que requerem um sustentado esforço físico e/ou psicológico, como a sobrecarga de papéis e as exigências emocionais nas interacções com os outros[123]. Neste sentido é importante referir, ainda conforme estes autores, que os indivíduos tendem a percepcionar diferentemente as exigências da sua actividade profissional e a capacidade de lidar com essas exigências, sendo que, cada profissão tem as suas próprias exigências, sustentadas por diferentes factores, nomeadamente nas características do trabalho e no ambiente laboral em que o trabalhador se integra[123].

No que se refere a esta questão da especificidade das exigências de cada profissão e ambiente laboral, é importante salientar que o contexto organizacional sofreu, e continua a sofrer, diversas mudanças que o afastaram de uma sociedade mais industrial em que tendiam a predominar exigências mais quantitativas e temporais[124,125]. Sendo assim, a conceptualização original das exigências encontra-se fortemente associada com o cenário industrial que dominava a época e que não abrange as “novas” exigências cognitivas e emocionais, provocadas pela evolução dos ambientes de trabalho, nomeadamente a introdução das novas tecnologias na produção e comunicação e a crescente importância dos serviços e dos seus clientes[124,125,126].

1.4.1.2. Controlo/Autonomia no trabalho

Para Ferreira e Ferreira[127], a autonomia ou o controlo no trabalho, são entendidos como a capacidade que a pessoa tem para se auto-governar e de se reger

por leis próprias. É também a condição pela qual os indivíduos podem escolher as leis que os regem, podendo ser entendida como sinónimo de autodeterminação e de liberdade. Segundo estes autores existem dois tipos de autonomia:

- Emocional: pressupõe a ausência da necessidade constante de segurança, afecto ou aprovação, emancipação em relação aos pais, redução da dependência em relação aos pares e modificação das relações com as regras institucionais.
- Instrumental: pressupõe a capacidade de executar actividades por iniciativa própria e ser auto-suficiente na resolução de problemas.

De acordo com Charlesworth[128], o indivíduo autónomo é aquele que é capaz de definir os seus objectivos e planos pessoais, e de agir na direcção da sua concretização, em conformidade com as suas opiniões e escolhas, excepto se, essas forem prejudiciais para outras pessoas. Para Castoriadis[129], a autonomia implica um processo consciente para as escolhas pessoais e tomadas de decisão.

É importante salientar que existem diversas formas de autonomia (material, psicológica, sociocultural e política) e que se encontram inter-relacionadas, não sendo, como tal, correcto separar a autonomia exigida e desenvolvida no mundo do trabalho das condições gerais de vida do indivíduo. A autonomia é uma das características do trabalho mais estudadas nas abordagens sobre o trabalho, consistindo no grau de liberdade, independência e discernimento do trabalhador, que a organização permite para o desempenho das tarefas, do plano de trabalho, da tomada de decisão e da escolha de métodos[168].

Para Hackman y Oldham[130] a autonomia no trabalho constitui o meio de tomada de atitudes e de promover a motivação dos trabalhadores. É definida também como o grau de liberdade, independência, e discrição do trabalhador, na organização do trabalho e na determinação dos processos a ser usados na sua actividade, salientando que a mesma promove a responsabilidade do trabalhador e a aceitação dessa responsabilidade.

Outros autores[131,132] afirmam que a autonomia constitui a liberdade do trabalhador para tomar as suas próprias decisões no trabalho, com a possibilidade de controlar o seu método de trabalho ou a ordem pela qual um trabalho tem de ser executado. É assim o direito ou capacidade que um indivíduo ou grupo têm para controlar os vários aspetos do seu trabalho. A capacidade de reflexão, de avaliação e

de decisão significam o alcance de uma maturidade profissional e justificam a partilha de responsabilidades entre os diferentes indivíduos do mesmo sistema. A comunicação deve ser primordial para a eficiência de um sistema.

A autonomia, apresenta-se também essencial para a vida profissional, sendo que, os empregados com autonomia na vida profissional estão mais propensos a estar satisfeitos com a sua profissão, família e vida em geral, não pensam mudar de emprego e estão menos vulneráveis ao *stress* e ao conflito, tanto no trabalho como na vida profissional[133].

Ainda no que se refere ao conceito de controlo, é importante referir, que a sua definição original combinava duas medidas: a autonomia e a *Skill Descrition*. Contudo, autores como Karasek e Theorell[123], defendem que estes que estes dois conceitos devem ser distintos. Assim a *Skill Discretion,* está associada a aspectos que respeitam à oportunidade de aprender novas coisas e desenvolver capacidades, à variedade das competências utilizadas e à natureza não repetitiva do trabalho, o que a torna muito semelhante à definição de Hackman e Oldham de variedade de competências[134]. Quanto à autonomia, considerada como o grau que os indivíduos têm para controlar as suas tarefas e decidir como o seu trabalho é feito é considerada como uma medida mais próxima do conceito de controlo do modelo de Karasek[135].

As características psicossociais do trabalho podem ser classificadas em exigências do trabalho e recursos/controlo do trabalho[118,119].

Quanto às exigências do trabalho, estas referem-se a todos os vários aspectos de um emprego que requerem um esforço físico e psicológico e que apresentam a maioria das vezes custos físicos e psicológicos[136]

Por sua vez, os recursos do trabalho, referem-se aos aspectos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais que podem reduzir as exigências do trabalho e os efeitos físicos e psicológicos negativos associados, apresentarem-se funcionais para a obtenção de objectivos e metas definidas e estimular o crescimento pessoal, a aprendizagem, e o desenvolvimento[137].

Estes recursos, podem também contribuir para aumentar a motivação extrínseca, uma vez que são muito importantes para lidar com as exigências do trabalho e permitir alcançar os objectivos profissionais. Adicionalmente, também podem contribuir para aumentar a motivação intrínseca dos trabalhadores, no sentido

que permitem a satisfação das necessidades básicas de autonomia, auto-confiança e competência profissional[137].

Assim, é fundamental compreender a relação existente entre estes dois aspectos e a sua influência no trabalho, o que iremos abordar seguidamente, ao apresentar o modelo que servirá de referência ao nosso trabalho - o *Job Demand Control (JDC)*, desenvolvido por Karasek[122].

1.4.2. Relação entre Exigências e Controlo no Trabalho (Modelo JDC – Karasek)

O modelo das *Exigências e do Controlo no Trabalho (JDC),* de Karasek, é um modelo vastamente reconhecido na literatura do *stress* profissional[138], considerando a sua simplicidade e capacidade de abrangência de diversas áreas do ambiente psicossocial de trabalho[122,123]. Apresenta-se como uma tentativa de explicar simultaneamente o bem-estar e também os problemas de saúde física e psicológica dos trabalhadores, assim como, os factores relacionados e respectivas consequências[119].

O modelo de *Exigências e Controlo no Trabalho (JDC)*, proposto por Karasek, permite-nos explicar o bem-estar no trabalho como associado a uma grande variedade de características do ambiente de trabalho, que podem ser ou exigências (físicas, psicológicas, sociais e/ou organizacionais que acarretam esforço físico e/ou psicológico), ou, recursos que permitem reduzir estas mesmas exigências e obter um maior controlo no trabalho, permitindo o desenvolvimento e crescimento pessoal e aprendizagem[121].

Assim, de acordo com este modelo o excesso de exigências no trabalho, associado a uma falta de controlo e recursos, conduzem ao *stress* psicológico, enquanto que, por outro, lado altos níveis de controlo e recursos estão relacionados com respostas mais positivas e favoráveis no bem-estar através do desenvolvimento motivacional dos trabalhadores.

No modelo de Karasek podemos distinguir dois eixos, um do nível de actividade, que varia entre activo e passivo e o outro de exigência (*strain*), que varia entre alta e baixa, sendo que a dimensão da actividade não produz grandes efeitos na saúde, enquanto que a exigência pode gerar efeitos negativos na saúde física e mental[122].

O modelo de Karasek[122], distingue quatro tipos básicos de experiências no trabalho, geradas pela interacção dos níveis de exigência psicológica e de controlo: 1) trabalho alta tensão, com alta exigência e baixo controlo; 2) o trabalho activo com alta exigência e alto controlo; 3) o trabalho passivo, com baixa exigência e baixo controlo e 4) o trabalho baixa tensão com baixa exigência e alto controlo, conforme se pode observar na Figura 1.

A atitude e decisão são também conceitos incluídos neste modelo e têm a ver com o que é esperado do trabalhador ou seja, o que a organização do trabalho proporciona dando ou não ao trabalhador os meios de decisão para responder ao que lhe é pedido. O que se pensa é que a maioria das reacções psicológicas adversas, tais como a fadiga, a ansiedade, a depressão e a doença física, ocorrem quando a exigência do trabalho é alta e o grau de controlo do trabalhador sobre o trabalho é baixo[139].

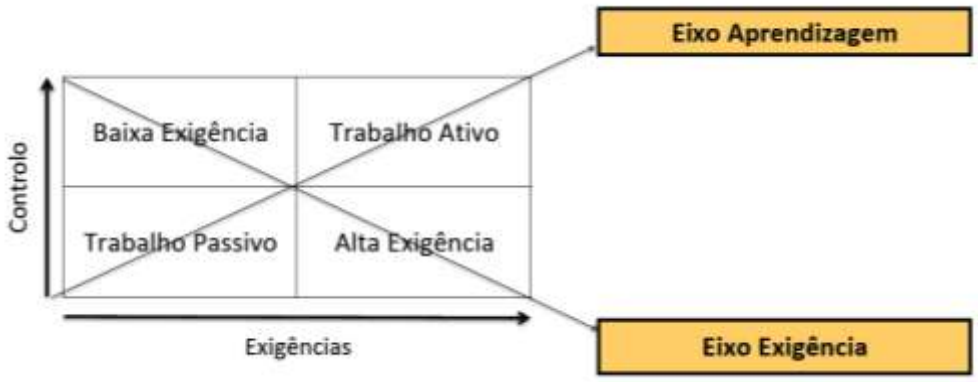

Figura 1 - Modelo de Karasek de Exigências e Controlo do Trabalho (Karasek[122] retirado de Castanheira, 2009[161])

Desde o início do seu estudo e desenvolvimento, este modelo tem sido alvo de algumas reestruturações no sentido de, por um lado, clarificar alguns conceitos e, por outro, atualizar as suas dimensões de forma a acompanharem as evoluções do mundo do trabalho. Especificamente no que respeita às exigências o contexto organizacional

sofreu mudanças radicais que em muito o afastaram de uma sociedade mais industrial em que predominavam as exigências quantitativas e temporais. A concetualização original das exigências está muito relacionada com o cenário industrial que dominava a época e que não abrange as "novas" exigências cognitivas e emocionais provocadas pela evolução dos ambientes de trabalho[124].

Em 1990, Karasek e Theorell[123] surgiu uma nova representação deste modelo (Figura 2), representada numa figura quadrangular, na qual, cada quadrante representa associações entre os níveis das exigências e os graus de controlo. A avaliação simultânea de níveis de controlo e de exigência, condiciona situações de trabalho específicas: trabalho de alta tensão, combinando alta exigência e baixo controlo, configuram condição de trabalho geradora de desgaste psicológico elevado; trabalho activo, combinando alta exigência e alto controlo, situação considerada como potencialmente desafiadora e capaz de propiciar o desenvolvimento das potencialidades dos trabalhadores; trabalho passivo, combinando baixa exigência e baixo controlo configuram situações desanimadoras, geradoras de tédio e de desinteresse; trabalho de baixa tensão: combinando baixa exigência e alto controlo, situação em que haveria pouco desgaste para o trabalhador, uma vez que ele tem as melhores condições para planear e para executar seu trabalho. Esquematicamente, na Figura 2, o sentido das setas diagonais, indica a repercussão que a combinação entre exposição a diferentes níveis de exigência e controlo acarreta nos indivíduos.

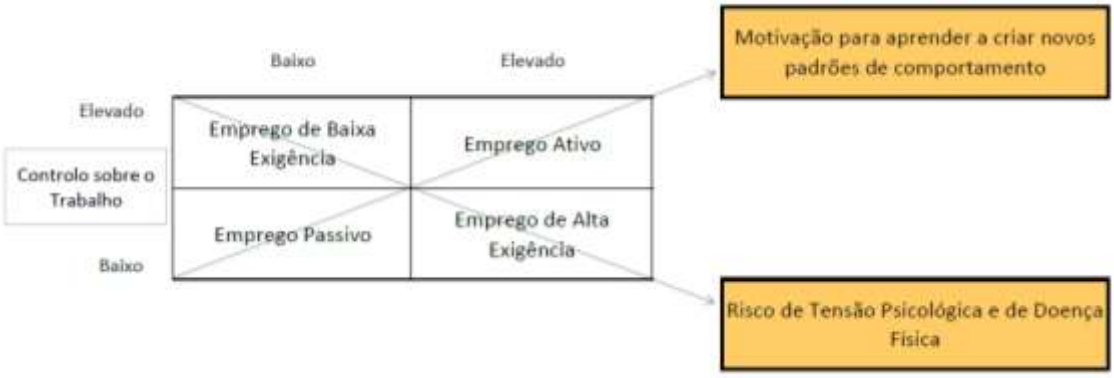

Figura 2 -- Modelo de Exigências e Controlo no Trabalho reformulado (adaptado de Karasek e Theorell, 1990[123])

Os trabalhos que se encontram expostos a tarefas expostas com alta exigência e baixo controlo, considerados de alto desgaste, tendem a apresentar maior desgaste psicológico, expresso em estados de fadiga, ansiedade, depressão e doenças físicas,

quando estão expostas de maneira contínua a esse estado. Por outro lado, os trabalhos considerados passivos são aqueles com baixa exigência e baixo controlo, produzem uma diminuição gradual da aprendizagem de habilidades, seja pela ausência de desafios e de permissão para actuações, seja pelo impedimento à possibilidade de iniciativas no trabalho, sendo considerada a segunda exposição mais problemática para a saúde. Os trabalhos considerados activos, são aqueles que possuem altas exigências e alto controlo, mas que permitem ao trabalhador ter uma ampla possibilidade de decisão sobre como e quando desenvolver as suas tarefas, bem como, usar toda a sua potencialidade intelectual, podendo prognosticar estados psicológicos benéficos, como a aprendizagem e o crescimento, e consequente alta produtividade. Os trabalhos considerados como sendo de baixo desgaste, são aqueles que possuem poucas exigências psicológicas e muito controlo por quem o executa, configurando um estado altamente desejável e ideal[123,139].

Ainda, conforme o que no diz este modelo, o trabalho realizado em situações com grandes exigências e com falta de recursos, está associada ao *Burnout*[140] e complicações de saúde. Por outro lado, a existência de bons recursos, incrementa os estados motivacionais dos trabalhadores, conduzindo a um melhor comprometimento organizacional[140], menor intenção de abandono[119] e melhor desempenho de funções[120].

Porém, este efeito interactivo e de moderação não se apresenta totalmente confirmado e significativo, ou é geralmente fraco e ainda carece de validação[141].

Taris[169] defende que os efeitos aditivos são suficientes para a validação do modelo, perspetiva que parece ser apoiada pelo próprio Karasek em 1989, que refere que “a forma exata da interação não é a questão central, visto que a principal interação defendida pelo modelo é a de que dois tipos de resultados (exigência e aprendizagem) são conjuntamente preditos por duas combinações diferentes de exigências e controlo”.

Numa recente revisão de literatura, Taris[169] verificou que só 9 em 90 estudos do modelo JDC reuniram evidências claras para o efeito de interação entre as exigências e o controlo à previsão das tensões. A falta de uma definição teórica consistente acerca deste efeito conjunto das exigências e do controlo, associado à dificuldade em suportá-lo empiricamente, tem levado alguns autores a definir o termo de interação do modelo JDC como um “mito urbano” ou um “fenómeno inconstante”[169].

Este modelo, também deu origem a outros modelos que introduziram outras variáveis como o suporte social, que apresentam efeitos moderadores e mediadores na relação existente entre as exigências da tarefa/trabalho e o bem-estar ou *stress* no trabalho. Passamos a apresentar o modelo JDCS (*Job Demands Control Support*) ou modelo de exigências controlo e suporte social no trabalho.

1.4.3. Modelo de Exigências/Controlo/Suporte Social (Job Demands Control Social Suport – JDCS)

Johnson e Hall incluíram no modelo Karasek, uma outra dimensão psicológica, a percepção do suporte social no ambiente de trabalho, proveniente das interacções sociais disponíveis no trabalho entre colegas e chefes, criando um modelo tri-dimensional, o modelo Exigência-Controlo-Suporte, em que os quatro tipos de situações de trabalho da versão de Karasek, são mediados também pelo Suporte Social no trabalho, em nível alto e baixo. Referem-se ao termo iso-desgaste (*isostrain*), para designar a experiência conjunta de altas exigências, de baixo controlo e de baixo suporte social no trabalho[143].

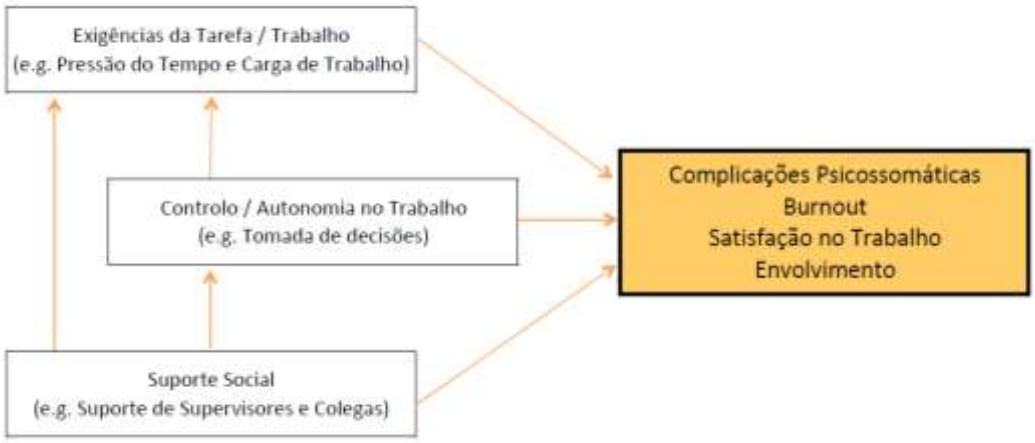

Figura 3 - Modelo de Exigências, Controlo e Suporte Social no Trabalho (JDCS)

De acordo com Karasek e Theorell no suporte social seria considerado o apoio sócio emocional, medido pelo grau de integração social, emocional e confiança entre colaboradores, supervisores e outros e o apoio instrumental, referido aos recursos extras ou assistência nas tarefas de trabalho, prestados por colaboradores e

supervisores[123]. As reacções mais adversas do esforço psicológico, ocorrem quando as exigências psicológicas são elevadas, o controlo dos trabalhadores e o suporte social no trabalho são baixos, pressupondo um emprego desmotivante, uma aprendizagem negativa ou perda gradual de habilidades adquiridas. As situações mais favoráveis à saúde e bem-estar no trabalho, envolvem o trabalho activo, sob grande exigência, grande controlo e com elevado Suporte Social, que proporciona motivação, novas aprendizagens e desenvolvimento de padrões de *coping*[123,139].

Alguns autores[141] referem ser contudo importante considerar o efeito do suporte familiar e não apenas do Suporte Social no trabalho.

De acordo com alguns autores, o suporte social, divide-se em suporte no trabalho por parte dos supervisores e colega,s e suporte familiar. O controlo do trabalho e o suporte social no trabalho, apresentam uma forte influência na saúde física e psicologia dos trabalhadores[170].

Este modelo, que integra o Suporte Social no modelo de Exigências e Controlo de Karasek, também parece focar-se essencialmente nos aspectos negativos do trabalho e nas respectivas consequências negativas[137].

Uma vez que abordamos a questão dos diferentes modelos que explicam o *stress* ou o *Burnout* no trabalho e também o impacto que o Suporte Social apresenta na relação entre as exigências do trabalho e o *stress*, é importante mencionarmos também outro importante modelo formulado tendo em conta os pressupostos do modelo JDC de Karasek, que considera a influência, para além do controlo e autonomia no trabalho nas exigências do trabalho, dos vários recursos que se encontram presentes e que podem contribuir para o bem-estar do trabalhador, que é o *Job Demands Resources Model* (JD-R) proposto por Demerouti, Bakker, Nachmeier e Schaufeli[118].

1.4.4. Modelo de Exigências e recursos no trabalho (*Job Demands Resources* – JD-R)

Uma das principais questões deste modelo é que, apesar de todas as ocupações profissionais poderem ter as suas próprias características associadas ao

Burnout, é possível diferenciar essas mesmas características em exigências da tarefa como verificado no modelo JDC de Karazek e recursos do trabalho[120].

O modelo de exigências e recursos no trabalho, propõe que o bem-estar dos trabalhadores está relacionado com uma variedade de características que podem ser divididas em exigências do trabalho (físicas, psicológicas, sociais e organizacionais que requerem esforço físico ou psicológico constante) e recursos do trabalho (aspectos que podem contribui para a redução das exigências das tarefas do trabalho, funcionando como instrumentos que facilitam a concretização de objectivos propostos, promovendo consequentemente o crescimento pessoal e profissional, assim como a aprendizagem e desenvolvimento)[120,121].

Estes recursos podem ser obtidos dentro da organização ou local de trabalho (e.g. salário, oportunidade de carreira, e segurança no trabalho), relações sociais e interpessoais (e.g. suporte dos supervisores e dos colegas, ambiente de trabalho positivo), organização do trabalho (objectividade dos papeis e tarefas, participação na tomada de decisões) e níveis da tarefa (e.g. feedback da performance, variedade de tarefas, significado da tarefa, identificação de tarefas, autonomia) [120,121].

De acordo com este modelo, as exigências da tarefa e os recursos, estão negativamente relacionados, desde que as exigências da tarefa com as altas pressões no trabalho e as exigências emocionais e problemas de interacção condicionem a mobilização de recursos no trabalho (Bakker, Demerouti, De Boer *et al*.; Bakker, Demerouti e Euwema; Demerouti *et al.*, citados por Bakker *et al*[120].). Por outro lado, a existência de elevados recursos sociais no trabalho, como o suporte social e o *feedback* podem contribuir para reduzir as exigências do trabalho[120].

Este modelo também implica dois diferentes processos psicológicos:

- ✓ No primeiro processo as exigências do trabalho conduzem com frequência a fadiga, *stress* no trabalho e em casos mais graves e de esforço sucessivo, a exaustão emocional. De acordo com diferentes autores citados por Bakker *et al*[120,,] em situações normais, os trabalhadores ficam cansadas ao fim de um dia de trabalho, mas os seus recursos energéticos são geralmente suficientes para as exigências do trabalho. Porém, quando se verifica que o trabalho está a ser efectuado sobre altas exigências e pressões e o trabalhador se apresenta fatigado, é necessária energia extra para compensar o cansaço verificado, o que, acarreta um enorme esforço

mental para manter a performance. A mobilização de recursos extra, pode resultar em sentimentos de fadiga grave, sendo que, um regresso a um estado fisiológico e emocional de base (normal) é essencial. Uma recuperação incompleta do esforço apresentado devido as fortes exigências do trabalho, tende a criar problemas no equilíbrio de homeostático, o que, pode como consequência provocar efeitos crónicos e negativos na saúde e bem-estar (Frakenhauser, Frankenhauser e Johanson, citados por Bakker *et al*[120]), também quando a recuperação não se apresenta completa, os efeitos das elevadas exigências podem-se acumular gradualmente de dia para dia (Craig & Cooper, Frankenhauser, Frankenhauser e Johanson, Gailard, Ursin, citados por Bakker *et al*.)[120].

- ✓ No segundo processo, a falta de recursos conduz ao não cumprimento dos objectivos e metas estabelecidas e que leva ao fracasso e à frustração[171]. Por outro lado, quando os trabalhadores apresentam recursos de trabalho adequados, como o suporte social dos colegas e têm a capacidade de controlar e organizar o seu próprio trabalho tendem a apresentar um melhor desempenho e alcançar mais facilmente os objectivos estalecidos. Wayne, Shore e Liden também referem que o suporte organizacional, prediz o comportamento dos trabalhadores como cidadãos, no sentido de apoiar e orientar os seus colegas, assim como, as suas chefias. Assim, quando a organização não fornece os recursos e/ou recompensas aos seus trabalhadores, a principal consequência é a recusa ou desistência do trabalho assim como, a diminuição da motivação e comprometimento no trabalho[118,171].

Assim, o excesso de exigências no trabalho associadas à falta de recursos, provoca um efeito negativo elevado no trabalhador levando ao aparecimento de *stress* ocupacional. Por outro lado, a existência de elevados recursos no trabalho são responsáveis por respostas positivas no trabalho, por efeito da motivação dai derivada[172].

Na figura 4, apresentamos um esquema resumo do modelo de *Exigências e Recursos no Trabalho*, que nos permite compreender, conforme o que já foi referido anteriormente, que as exigências de trabalho quando elevadas, conduzem a uma maior exaustão e fadiga, o que conduz a uma diminuição da performance. Por outro lado, um aumento dos recursos do trabalho, levam a uma menor desmotivação e desinteresse no trabalho, o que provoca um aumento da performance. Também,

conduzem a uma menor exaustão/fadiga contribuindo para reduzir as possibilidades de fracasso e diminuição da performance. Também se nota que, os recursos do trabalho quando associados às exigências, permitem reduzir a exaustão e fadiga contribuindo para menores possibilidades de fracasso ou diminuição da performance.

Figura 4 - Modelo de Exigências e Recursos no Trabalho (JD-R)

Hu *et al*[172]referem um conjunto de estudos que apontam para o trabalho com tarefas muito exigentes e com falta de recursos, contribui para o desenvolvimento do *Burnout* (Llorens, Bakker, Schaufeli e Salanova[173]), para o aumento de baixas por doença (Schaufeli, Bakker e Van Rhenen[174]), percepção de doença elevada (Hakanen, Bakker e Schaufeli[175]) e complicações de saúde (Korunka, Kubicek e Schaufelli[176]). Também, salientam que a motivação decorrente da existência de mais recursos no trabalho, facilita a dedicação ao trabalho e comprometimento organizacional (Llorens *et al*[173]), Baixas intenções de abandono/turnover (Schaufeli e Bakker[119]) e performance mais elevada e dedicação extra ao trabalho (Bakker, Demerouti e Verbeke[120]).

O modelo de JD-R, apresenta para além dos chamados efeitos adictivos ou directos das exigências e do controlo do trabalho, propõem também 2 efeitos de moderação[121]:

- Os recursos do trabalho diminuem os efeitos negativos do excesso das exigências do trabalho na saúde dos trabalhadores e bem-estar.
- Elevadas exigências de trabalho quando combinadas com elevados recursos e controlo no trabalho resultam em altos níveis de comprometimento com o trabalho.

Este efeito interactivo, entre exigências e controlo/recursos no trabalho, tem já sido verificado em estudos anteriores, com amostras de largas dimensões e com características diferentes, como no estudo com professores de nível superior[141], prestadores de cuidados de saúde domiciliários e também, com múltiplas ocupações[120].

Também, no estudo desenvolvido por Hu, Schaufelli e Taris[172] se verificou um efeito de moderação significativo dos recursos do trabalho sobre o efeito das exigências do trabalho, nos níveis de exaustão emocional e cinismo/despersonalização, de um conjunto de profissionais de saúde. Porém, o presente efeito, só se verificou significativo nos casos em que os recursos do trabalho eram mais reduzidos, sendo como tal maior a influencia das exigências nos níveis de *Burnout.* Os autores mencionam também um outro estudo anterior[157], que referem que um indicador geral (compósito), de exigências e recursos do trabalho, apresentam um efeito interactivo, sendo que, os recursos apresentam um efeito moderador no efeito negativo das exigências no *Burnout.*

Porém, estes autores, realçam o facto de tal como se verifica no modelo de Exigências e Controlo no Trabalho de Karasek[122)] este modelo de *Exigências e Recursos no Trabalho* (Demerouti et al.[118]), nem sempre se apresentar conclusivo no que se refere ao efeito interactivo das exigências e recursos, essencialmente no que se refere a exigências e recursos do trabalho muito específicos.

Uma vez mencionada a relação entre as exigências e recursos no trabalho e o *Burnout* passamos no próximo ponto a explorar melhor esta questão.

1.4.5. Relação exigências e controlo/recursos no trabalho, *Burnout* e **Suporte Social**

Os agentes *stress*ores apresentam um papel negativo no desenvolvimento do *Burnout*, sendo também responsáveis pelo aparecimento de sintomas de fadiga e necessidade de repouso e recuperação. Neste sentido, o envolvimento prolongando com tarefas de elevada exigência, conduzem a altos níveis de exaustão emocional, cinismo e baixos níveis de realização pessoal. O aparecimento de agentes de *stress*

aparece, deste modo, como resultado das múltiplas exigências das tarefas e das altas responsabilidades associadas. Também, a ambiguidade (que se refere a incerteza por parte dos indivíduos sobre o seu papel e responsabilidades) e conflito de papéis (quando se verificam experiencias conflituosas no desempenho das tarefas atribuídas), apresentam efeitos negativos contribuindo para o desenvolvimento do *Burnout*[121].

Por outro lado, o controlo e autonomia no trabalho, apresentam um papel positivo condicionando o desenvolvimento do *stress*[121,177] Neste sentido, autores como, Maslach *et al*[53] e Stipek[178], referem considerando o resultado dos seus estudos que, apresentar uma boa capacidade de controlo e decisão no trabalho está relacionado com menores níveis de *stress* e esgotamento e melhores níveis de performance quer no trabalho quer noutros diferentes domínios da vida. Ainda outros estudos, (Adie, Duda e Ntoumanis[179]; Lévesque, Blais e Hess[180]; Van Den Broeck *et al*.[181]), revelam-nos que, a percepção de autonomia do trabalho, está relacionada com a exaustão emocional, uma vez que que a falta de autonomia e de liberdade psicológica no desempenho das tarefas, está associado ao sentimento por parte dos trabalhadores, da falta de recursos emocionais.

O ambiente de trabalho as relações interpessoais, podem converter-se numa fonte de *stress*, mas, quando se verifica uma boa comunicação interpessoal e se percebe que existe apoio social, os efeitos negativos do *stress* sobre a saúde tendem a diminuir. Por outro lado, quando as relações entre colegas no trabalho se apresentam conflituosas e agressivas, durante muito tempo, as sensações de fadiga e exaustão aumentam. Neste sentido, a falta de apoio dos colegas e supervisores pode levar ao desenvolvimento do *Burnout*[3].

No quadro seguinte são apresentados alguns dos estudos que se entendem ser os mais relevantes no período de 2001 a 2014 (cf. Quadro 3). Estes englobam não só aspectos associados ao modelo de exigências controlo no trabalho de Karasek como também do modelo de exigências recursos do trabalho de Demerouti *et al*[182]. Também se apresentam resultados associados a aspectos do suporte social.

Quadro 3: Estudos realizados (2001-2014) sobre síndrome de Burnout, exigências e controlo no trabalho e suporte social

Autor	Amostra	Design de Investigação	Principais Variáveis em estudo	Principais Resultados
Demeroti, Bakker, Nachreiner e Schaufeli (2001)[118]	374 Trabalhadores de vários campos ocupacionais (Educação e saúde – n=145; Indústrias – n=134; Transportes (n=95)	Transversal e correlacional	Exigências do trabalho, Tempo, carga física, controlo no trabalho, feedback, segurança no trabalho, participação, suporte dos supervisores, ambiente de trabalho.	Exigências do trabalho é o principal preditor da exaustão emocional e o controlo no trabalho o principal preditor a contribuir para diminuição dos sentimento de despersonalização
Demerouti, Bakker, De Longe, Janssen e Schaufeli (2001)[182]	381 Trabalhadores de companhia de segurança	Transversal e correlacional	Exigências da tarefa, controlo do trabalho, Exaustão Emocional, Cinismo, Realização Pessoal, Complicações de saúde, Vigor, Dedicação, Compromisso e capacidade de absorção.	Exigências da tarefa positivamente correlacionadas com dimensões do *Burnout* (Exaustão Cinismo e Realização Pessoal); Controlo no trabalho positivamente correlacionado com realização pessoal e negativamente com Exaustão e Cinismo
Van Yperen e Hagerdon (2003)[183]	555 Enfermeiros	Tranversal correlacional	Exigências da Tarefa, Controlo no Trabalho, Suporte social no trabalho, Fadiga, Motivação Intrínseca.	Exigência da tarefa está associada significativa e positivamente com estados de fadiga; Controlo no trabalho contribui para uma diminuição significativa dos níveis de fadiga; A interacção entre as exigências das tarefas e o controlo no trabalho contribui para uma diminuição significativa dos estados de fadiga. Mais especificamente quando o controlo do trabalho é alto o efeito das exigências da tarefa é mais reduzido do que o verificado quando o controlo do trabalho é mais baixo.
Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli e Scheurs (2003)[144]	3092 Funcionários de cuidados primários de saúde	Transversal e correlacional	Carga de Trabalho, Exigências Físicas, Exigências Psicológicas, Autonomia, Suporte Social, Feedback, resolução de problemas, Recompensas financeiras, Desenvolvimento profissional, *Coaching*, Exaustão Emocional, Despersonalização e Eficácia Profissional.	As exigências físicas e emocionais da tarefa estão positivamente relacionadas com a exaustão emocional e com o cinismo/despersonalização e negativamente com a realização pessoal/eficácia profissional; A autonomia no trabalho esta postiçamente correlacionada com a eficácia profissional/Realização pessoal e negativamente com a exaustão emocional e cinismo/despersonalização; Existem efeitos interactivos/moderação significativos das exigências e controlo no trabalho na exaustão emocional, cinismo e eficácia profissional; O efeito das exigências da tarefa na exaustão é elevado se os participantes apresentarem pouca autonomia e recursos; Efeito dos recursos e autonomia do trabalho no cinismo/despersonalização é superior nos participantes com altas exigências emocionais; Efeito dos recursos e autonomia na eficácia profissional é superior se os participantes apresentarem baixas exigências de tarefa.
Martinunsen e Richardsen (2006)[191]	209 Controladores de tráfico aéreo	Estudo transversal e correlacional	Carga de trabalho, conflitos no trabalho, conflitos familiares, relação trabalho família, Suporte organizacional, controlo no trabalho, exautao emocional, despersonalização/cinismo e eficácia profissional.	As exigências da tarefa estão primariamente relacionadas com todas as 3 dimensões do *Burnout*. O controlo no trabalho apenas esta correlacionado significativamente com o cinismo/despersonalização e com a eficácia profissional.
Martinunsen, Richardsen e Burke (2007)[192]	223 Policias	Estudo transversal e correlacional	Exaustão Emocional, Cinismo/Despersonalização, Eficácia profissional, Carga de trabalho, conflitos no trabalho, suporte social de colegas e supervisores, controlo e autonomia no trabalho.	As exigências da tarefa, principalmente as pressões do conflito trabalho e família e o recursos do trabalho, estão associados significativamente a todas as 3 dimensões do *Burnout*.

(continuação Quadro 3)

Autor	Amostra	Design de Investigação	Principais Variáveis em estudo	Principais Resultados
Houkes, Winants e Twellar (2008)[193]	700 Profissionais de saúde	Estudo Longitudinal (2 momentos ao longo de 2 anos) e correlacional	Carga de Trabalho, Relação Família e Trabalho, Controlo no trabalho, Suporte Social.	As exigências das tarefas estão relacionadas positivamente com a exaustão emocional, e por outro lado um maior autonomia controlo no trabalho esta correlacionado com maiores níveis de eficácia profissional e menores níveis de despersonalização/cinismo.
Hakanen, Schaufeli e Ahola (2008)[135]	2555 Dentistas	Longitudinal (dois momentos espaçados por 3 anos) e correlacional	Exigências da tarefa no trabalho, Exigências das tarefas em casa, recursos do trabalho, Apoio Familiar, vigor, dedicação ao trabalho, Compromisso organizacional, exaustão emocional, cinismo/despersonalização, depressão.	Exigências das tarefas apresentam um efeito significativo e positivo no *Burnout* e que por outro lado o controlo no trabalho contribuía positivamente para uma diminuição do *Burnout* .
Peterson et al. (2008)[145]	3179 Trabalhadores de cuidados de saúde	Transversal e Correlacional	Exigências da tarefa, tomada de decisão, e aprendizagem, Controlo no trabalho, mudanças positivas, suporte social, desenvolvimento de liderança, clima social.	As exigências no trabalho estão significativamente relacionadas com a exaustão emocional, enquanto que a falta de recursos no trabalho esta relacionado com o cinismo/despersonalização.
Lourel, Abdellaoui, Chevaleyre, Paltier e Gana (2008)[146]	101 Bombeiros voluntários	Transversal e correlacional	Controlo do trabalho, Exigências do trabalho, Idade, Exaustao Emocional, Despersonalização, Eficácia profissional.	Controlo no trabalho contribuiem para uma diminuição significativa da exaustão emocional e aumento da eficácia profissional. Exigencias do trabalho não se apresentam significativamente correlacionadas com as dimensões do *Burnout* O aumento da idade prediz significativamente a exaustão emocional contribuindo pra o seu aumento
Jourdain e Chenevert (2010)[190]	1636 Enfermeiros	Transversal e Correlacional	Exigências da tarefa, Carga de Trabalho, Strees, relação família e trabalho, hostilidade de médicos e pacientes, Desenvolvimento psicológico (competência e sentido), controlo do trabalho, reconhecimento profissional, suporte de supervisores e colegas, Exaustão Emocional, Cinismo/Despersonalização e Eficácia Profissional/Realização Pessoal.	As exigências da tarefa são os mais importantes predictores da exaustão emocional e os recursos do trabalho contribuem significativamente para a diminuição dos sentimentos de despersonalização.
Nahrgang, Morgenson e Hoffman (2011)[194]	203 Amostras independentes (n=186400)	Metanálise	Exigencias do trabalho (Riscos, Exigências físicas, complexidade da tarefa), Recursos do trabalho (Conhecimento, Autonomia, Suporte Social, Liderança, Segurança), Burnout, Envolvimento, compremetimento, Satisfação, Acidentes e insegurança, Acontecimentos traumáticos e comportamentos de risco.	As exigências do trabalho contribuem para uma diminuição do envolvimento no trabalho, prejudicando a saúde e contribuindo para aumentos do *Burnout;* Os recursos do trabalho, autónima e controlo do trabalho e suporte social aumentam a motivação e envolvimento no trabalho.
Alarcon (2011)[195]	231 Estudos realizado em contexto de trabalho que utilizam a escala de *Burnout* MBI (116 estudos com o MBI HS, 77 com o MBI GS e 14 com o MBI ES) e que exploram a relaçao do mesmo com as exisgencias e controlo do trabalho.	Metaanálise	Exaustão Emocional, Cinismo Despersonalização, Realização/Eficácia Profissional, Exigências da tarefa (ambiguidade de papeis, conflito de papeis, Carga de trabalho), Recursos do trabalho (Controlo e Autonomia), Atitudes (Turnover, Satisfação com o trabalho, Comprometimento com a organização)	As exigências das tarefas estão positivamente associadas à exaustão emocional e ao cinismo/despersonalização e negativamente com a realização e eficácia profissional. Por outro lado o controlo e a autonomia no trabalho aparecem negativamente correlacionados com a exaustão emocional e o cinismo e positivamente com a realização profissional.

(continuação Quadro 3)

Autor	Amostra	Design de Investigação	Principais Variáveis em estudo	Principais Resultados
Angelo (2010)[17]	1487 Bombeiros	Transversal correlacional	Exigencias da organização, Exigencias físicas, Suporte social dos supervisores, suporte social dos colegas, Coping proactive, Exaustao emocional, Despersonalização, Vigor, Dedicação	Exigencias estão positivamente correlacionadas com a exaustão emocional e o cinismo/derpersonalização, negativameente com o vigor e dedicação ao trabalho;
				Suporte Social dos supervisores predizem positivamente o vigor e dedicação ao trabalho e negativamente a exaustão emocional e a despersonalização;
				Também o suporte social dos colegas é responsável pelo aumento da dedicação e vigor no trabalho e diminuição significativa da exaustão emocional e cinismo/despersonalização;
				A adoção de estratégias de coping proactivo contribuem para diminuição da exaustão emocional e despersonalização e para o aumento da dedicação e vigor ao trabalho.
Tuckey, M. e Hayward, R. (2011)[196]	547 Bombeiros voluntários	Transversal e correlacional	*Burnout*, Stress pós traumáticos, Distress psicológico, Exigências emocionais, Controlo, exposição a acidentes críticos, camaradagem e recursos emocionais.	Exigências emocionais predizem significativamente o stress psicológico e o *Burnout;*
				Exposição a acidentes críticos prediz significativamente o *Burnout*
				Recursos Emocionais e camaradagem contribuem para uma diminuição significativa dos niveis de *Burnout;*
				Existe um efeito interactivo da camaradagem e exigências emocionais no *Burnout*, sendo que a camaradagem contribui (modera) para diminuir o efeito negativo das exigências emocionais no *Burnout.*
Fernet, Austin, Trepánier e Dussault (2013)[197]	356 Empregados administrativos	Transversal Correlacional	Carga de Trabalho, Ambiguidade de papeis, controlo do trabalho, Suporte Social, Autonomia percebida, competência percebida, Exaustão emocional, Cinismo/Despersonalização e Realização/Eficácia Profissional.	A exaustação emocional e o cinismo despersonalização estãorelacionados positivamente com a carga de trabalho, ambiguidade das tarefas, e negativamente com o controlo no trabalho, autonomia e competência percebidas, e com o suporte social;
				Por sua vez a realização eficácia profissional esta relacionada positivamente com o suporte social, controle no trabalho, e percepções de autonomia e competência, e negativamente com a carga de trabalho e ambiguidade de papeis.
Angelo e Chambel (2014)[167]	1487 Bombeiros	Transversal Correlacional	Exigências da tarefa, exigências organizacionais, Suporte dos supervisores, Suporte dos colegas, *Coping* activo, Exaustão emocional, cinismo/despersonalização, Vigor e dedicação no trabalho.	Correlação positiva das exigências da tarefa e exigências organizacionais com a exaustão e o cinismo;
				Correlação negativa do suporte social dos supervisores e colegas, *coping*, vigor e dedicação ao trabalho com a exaustão e cinismo.

Em suma os bombeiros, apontam como um dos principais agentes de *stress* a organização e as condições de trabalho. A nivel da organização, destacam-se os aspetos respeitantes à pressão do tempo, às divergências das regras e exigênciasimpostas (tempo de resposta *versus* velocidade das viaturas) e à imprevisibilidade da prestação de socorro[31,147]. Quanto às condições de trabalho, salienta-se a ausência de suporte organizacional, o desconforto causado pelo equipamento de trabalho, os problemas referentes ao ambiente físico em que a atividade é desenvolvida e a desvalorização do trabalho prestado, tanto a nível do desenvolvimento pessoal, como a nível remuneratório[31,147].

Na opinião de diversos autores (Başoğlu *et al*, Kaniasty e Norri, Serra, Haslam e Mallon; Leffler e Dembert, citados por Regehr *et al*[184] Myers, citado por Shaffer[28] , Marcelino e Figueiras[39], o apoio social, dentro da rede pessoal do sujeito e dentro da organização, é apontado como um fator determinante para a intensidade do *stress* percebido pelos indivíduos, uma vez que este parece atenuar consoante o apoio recebido e confere, frequentemente, maior proteção na gestão das reacções'.

Assim, o reforço positivo, o estímulo e o incentivo no trabalho, constituem importantes estratégias para o majorar das capacidades dos indivíduos, prevenindo a exaustão dos trabalhadores, através do desenvolvimento de um clima de identidade e sentimento de pertença à organização[53,82], apresentando efeito protetor nos efeitos que podem surgir após um evento crítico (Alexander e Wells, referido por Harris, Baloğlu e Stacks[42]). Também, o apoio das chefias e supervisores é crucial para a diminuição e prevenção dos níveis de *stress* percebido pelos sujeitos (Leffler e Dembert, Regehr *et al*., citados por Regehr *et a*[184] e, consequentemente, da síndrome de *Burnout*[53].

Também, é essencial considerar que o grande investimento que os bombeiros têm na sua ocupação profissional, pode ter efeitos nocivos na sua vida familiar. O elevado nivel de exigências das tarefas, assim como, o risco associado às mesmas, pode afectar o ambiente familiar, sendo essencial promover o bom relacionamento, uma vez que a família é considerada uma fonte vital de Suporte Social para os bombeiros e que constitui um forte mecanismo para controlar os níveis de *stress* derivados da profissão[185].

Com a presente dissertação pretende-se, mediante a realização de um estudo empirico, responder a duas questões de investigação, formuladas, considerando a revisão da literatura efectuadas:

Questão 1: “As Exigências e o Controlo no Trabalho consitituem predictores significativos no desenvolvimento do *Burnout* nos Bombeiros Voluntários Portugueses?”;

Questão 2: “O Suporte Social funciona como agente mediador da relação negativa entre as exigências do trabalho e o *Burnout*, contribuindo para a diminuição dos seus efeitos?”

Terminada a revisão da literatura, passa-se a apresentar o estudo empírico que permitirá dar resposta as questões colocadas.

2. MATERIAL E MÉTODOS

2.1. OBJECTIVOS

2.1.1. Objectivo Geral

O principal objectivo desta dissertação é estudar o *Burnout* de uma amostra representativa dos Bombeiros Voluntários Portugueses, explorando a sua relação com as Exigências e Controlo do Trabalho, assim como, com o Suporte Social.

2.1.2. Objectivos Específicos

- Avaliar a prevalência da síndrome de *Burnout* numa amostra representativa dos Bombeiros Voluntários Portugueses
- Identificar factores de risco individuais e sociodemográficos associados à síndrome.
- Analisar a relação entre Exigências e Controlo no Trabalho e o *Burnout* nos Bombeiros Voluntários Portugueses
- Estudar a relação entre o Suporte Social e o *Burnout* dos Bombeiros Voluntários Portugueses
- Conhecer quais os tipos de Suporte Social que melhor contribuem para a diminuição dos níveis de *Burnout*
- Desenvolver um modelo explicativo das relações existentes entre Exigências e Controlo no Trabalho, Suporte Social e *Burnout* nos Bombeiros Voluntários Portugueses

2.2. HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO

Em função dos objectivos definidos, foram então estipuladas um conjunto de 10 hipóteses a seguir elencadas, e que foram estabelecidas em função dos efeitos directos, de moderação e mediação, já referidos ao longo da revisão da literatura:

- ✓ Hipotese 1: As Exigências da Tarefa estão significativamente correlacionadas com o Burnout dos bombeiros.

- ✓ Hipotese 2: O controlo do trabalho está significativamente correlacionado com o Burnout dos bombeiros.
- ✓ Hipotese 3: O Controlo apresenta um efeito moderador na relação entre as exigências do trabalho/Tarefas e o Burnout dos bombeiros.
- ✓ Hipotese 4: A satisfação com o suporte social contribui para uma diminuição dos níveis de exaustão emocional dos bombeiros
- ✓ Hipotese 5: A satisfação com o suporte social contribui para uma diminuição dos níveis de cinismo/derpesonalização dos bombeiros
- ✓ Hipotese 6: A satisfação com o suporte social contribui para a melhoria da eficácia profissional dos bombeiros
- ✓ Hipotese 7: A satisfação com o suporte social contribui para a diminuição do Burnout em geral dos bombeiros
- ✓ Hipotese 8: A satisfação com o suporte social apresenta uma acção mediadora nos efeitos das exigências do trabalho na exaustão emocional dos bombeiros.
- ✓ Hipotese 9: A satisfação com o suporte social apresenta uma acção mediadora nos efeitos das exigências do trabalho no cinismo/desperrsonalização dos bombeiros.
- ✓ Hipotese 10: A satisfação com o suporte social apresenta uma acção mediadora nos efeitos das exigências do trabalho no Burnout em geral dos bombeiros

Quadro 4: Hipóteses de Investigação (Efeitos aditivos, moderadores e mediadores)

	Efeitos sobre o Burnout		
	Directos	**Interactivos ou de Moderação**	**Mediação**
Hipoteses	**Hip. 1: As Exigências da Tarefa estão significativamente correlacionadas com o Burnout dos bombeiros.**	**Hip. 3: O Controlo apresenta um efeito moderador na relação entre as exigências do trabalho/Tarefas e o Burnout dos bombeiros.**	**Hip. 8: A satisfação com o suporte social apresenta uma acção mediadora nos efeitos das exigências do trabalho na exaustão emocional dos bombeiros.**
	Hip.1a: As exigências do trabalho/tarefas estão positivamente correlacionadas com a exaustão emocional	**Hip. 3a**: O Controlo apresenta um efeito moderador significativo na relação entre as exigências do trabalho/Tarefas e a exaustão emocional.	**Hip. 8a**: A satisfação com o suporte dos amigos medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho na exaustão emocional dos bombeiros
	Hip. 1b: As exigências do trabalho estão positivamente correlacionadas com o cinismo/despersonalização	**Hip. 3b**: O Controlo apresenta um efeito moderador significativo na relação entre as exigências do trabalho/Tarefas e o cinismo/despersonalização.	**Hip. 8b**: A satisfação com a intimidade medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho na exaustão emocional dos bombeiros
	Hip. 1c: As exigências do trabalho estão negativamente correlacionadas com eficácia profissional	**Hip. 3c**: O Controlo apresenta um efeito moderador significativo na relação entre as exigências do trabalho/Tarefas e a eficácia profissional.	**Hip. 8c**: A satisfação com o suporte da família medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho na exaustão emocional dos bombeiros.
	Hip. 1d: As exigências do trabalho estão positivamente correlacionadas com o Burnout em geral	**Hip. 3d**: O Controlo apresenta um efeito moderador significativo na relação entre as exigências do trabalho/Tarefas e Burnout em geral.	**Hip. 8d**: A satisfação com as actividades sociais medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho na exaustão emocional dos bombeiros
			Hip. 8e: A satisfação com o suporte social em geral medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho na exaustão emocional dos bombeiros
	Hip. 2: O controlo do trabalho está significativamente correlacionado com o Burnout dos bombeiros.		**Hip. 9: A satisfação com o suporte social apresenta uma acção mediadora nos efeitos das exigências do trabalho no cinismo/desperrsonalização dos bombeiros.**
	Hip. 2a: O controlo no trabalho está negativamente correlacionado com a exaustão emocional		**Hip. 9a**: A satisfação com o suporte dos amigos medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho no cinismo/despersonalização
	Hip. 2b: O controlo no trabalho está negativamente correlacionado com o cinismo/despersonalização		**Hip. 9b**: A satisfação com a intimidade medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho no cinismo/despersonalização
	Hip. 2c: O controlo no trabalho está positivamente correlacionado com a eficácia profissional		**Hip. 9c**: A satisfação com o suporte da família medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho no cinismo/derspersonalização
	Hip. 2d: O controlo no trabalho está negativamente correlacionado com o Burnout em geral		**Hip. 9d**: A satisfação com as actividades sociais medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho no cinismo/derspersonalização
			Hip. 9e: A satisfação com o suporte social em geral medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho no cinismo/derspersonalização

(continuação do Quadro 4)

Hipoteses	Efeitos sobre o Burnout		
	Directos	**Interactivos ou de Moderação**	**Mediação**
	Hip. 4: A satisfação com o suporte social contribui para uma diminuição dos níveis de exaustão emocional dos bombeiros		**Hip. 10: A satisfação com o suporte social apresenta uma acção mediadora nos efeitos das exigências do trabalho no Burnout em geral dos bombeiros**
	Hip. 4a: A satisfação com amigos contribui para uma diminuição significativa dos níveis de exaustão emocional		**Hip. 10a**: A satisfação com o suporte dos amigos medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho no Burnout em geral
	Hip. 4b: A satisfação com a intimidade contribui para uma diminuição significativa dos níveis de exaustão emocional		**Hip. 10b**: A satisfação com a intimidade medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho no Burnout em geral
	Hip. 4c: A satisfação coma família contribui para uma diminuição significativa dos níveis de exaustão emocional		**Hip. 10c**: A satisfação com o suporte da família medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho no Burnout em geral
	Hip. 4d: A satisfação com as actividades sociais contribui para uma diminuição significativa dos níveis de exaustão emocional		**Hip. 10d**: A satisfação com as actividades sociais medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho no Burnout em geral
			Hip. 10e: A satisfação com o suporte social em geral medeia significativamente os efeito das exigências da tarefa/trabalho no Burnout em geral
	Hip. 5: A satisfação com o suporte social contribui para uma diminuição dos níveis de cinismo/derpesonalização dos bombeiros		
	Hip. 5a: A satisfação com amigos contribui para uma diminuição significativa dos níveis de cinismo/derpesonalização		
	Hip. 5b: A satisfação com a intimidade contribui para uma diminuição significativa dos níveis de cinismo/despersonalização		
	Hip. 5c: A satisfação coma família contribui para uma diminuição significativa dos níveis de cinismo/despersonalização		
	Hip.5d: A satisfação com as actividades sociais contribui para uma diminuição significativa dos níveis de cinismo despersonalização		

(continuação do Quadro 4)

Hipoteses	Efeitos sobre o Burnout		
	Directos	**Interactivos ou de Moderação**	**Mediação**
	H6: A satisfação com o suporte social contribui para a melhoria da eficácia profissional dos bombeiros		
	Hip. 6a: A satisfação com amigos contribui para o aumento significativo dos níveis de eficácia profissional		
	Hip. 6b: A satisfação com a intimidade contribui para o aumento significativo dos níveis de eficácia profissional		
	Hip. 6c: A satisfação coma família contribui para um aumento significativo dos níveis de eficácia profissional		
	Hip. 6d: A satisfação com as actividades sociais contribui para uma diminuição significativa dos níveis de cinismo despersonalização		
	Hip. 7: A satisfação com o suporte social contribui para a diminuição do Burnout em geral dos bombeiros		
	Hip. 7a: A satisfação com amigos contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Burnout em geral		
	Hip. 7b: A satisfação com a intimidade contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Burnout em geral		
	Hip. 7c: A satisfação coma família contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Burnout em geral		
	Hip. 7d: A satisfação com as actividades sociais contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Burnout em geral		
	Hip. 7e: A satisfação com o suporte social em geral contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Burnout em geral		

2.3. TIPO DE ESTUDO

A presente investigação segue o modelo de estudo epidemiológico analítico, delineado para examinar associações consideradas por hipóteses de relação causal. Tem o objectivo de identificar ou medir os factores de risco e os seus efeitos na saúde dos Bombeiros com características operacionais dos Bombeiros Voluntários Portugueses.

Dentro dos estudos analíticos, trata-se de um estudo *cross-sectional* ou seja, transversal e de prevalência, uma vez que analisa num único momento uma determinada população (representativa dos Bombeiros Voluntários Portugueses), na qual se tenta estabelecer correlações e interferências entre variáveis seleccionadas com impacto na saúde dos Bombeiros.

2.4. PARTICIPANTES

A amostra do estudo é formada por um conjunto de 791 Bombeiros Voluntários Portugueses, de um universo total de 28.119, oriundos das 5 principais regiões do país (Norte, Centro, Lisboa e Vale do Tejo, Alentejo e Algarve).

Esta amostra apresenta-se não probabilística e estratificada uma vez que se pretendeu seleccionar um número representativo e relativamente homogéneo de bombeiros de cada região, conforme se pode observar no Quadro 5.

Quadro 5- ***Distribuição dos Bombeiros a nível nacional***

Distrito	Activo	Comando	Honra	Reserva	Sem Quadro	Total Geral
Aveiro	1.962	85	559	1.433	1.046	5.085
Beja	693	36	142	198	207	1.276
Braga	1.667	62	481	943	515	3.668
Bragança	861	35	130	392	343	1.761
C. Branco	1.066	43	251	705	381	2.446
Coimbra	1.794	64	315	929	687	3.789
Évora	645	34	249	222	298	1.448
Faro	1.017	41	156	417	461	2.092
Guarda	1.173	51	380	986	904	3.494
Leiria	1.790	71	387	911	806	3.965
Lisboa	4.110	144	1.383	1.136	1.641	8.414
Portalegre	619	29	171	278	324	1.421
Porto	3.764	123	965	1.577	2.232	8.661
Santarém	1.607	71	465	472	747	3.362
Setúbal	1.551	57	392	518	706	3.224
V. do Castelo	675	27	154	415	209	1.480
Vila Real	1.163	56	277	833	717	3.046
Viseu	1.962	88	429	1.439	1.126	5.044
Total Geral	28.119	1.117	7.286	13.804	13.350	63.676

Fonte: ANPC (actualizado em 18 de Junho de 2013)

Contudo, tendo em conta a população em estudo de 28.119 Bombeiros Voluntários, para um nível de confiança de 95% com um erro amostral de 5%, apenas seria necessária uma amostra de 380 bombeiros.

Ainda, tendo em conta a população em estudo, de 28.119 Bombeiros Voluntários, para um nível de confiança de 99% com um erro amostral de 5%, apenas seria necessária uma amostra de 649 bombeiros.

A decisão de estratificar a amostra por regiões NUTII deve-se ao facto de tentar encontrar diferenças significativas entre Bombeiros, de diferentes regiões do país, contudo, conforme se poderá verificar mais adiante na análise dos dados, (Quadro 20), não existem diferenças significativas entre regiões em qualquer dos parâmetros do *Burnout*, Exaustão Emocional, Cinismo/Despersonalização ou Eficácia Profissional.

2.5. INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

A técnica de estudo utilizada foi a de questionário. Assim, para cumprimento dos objectivos do presente estudo, foi construído um questionário, dividido em dois grandes grupos.

- Grupo I: foram inseridas algumas características sócio-demográficas como idade, género, estado civil, situação de prestação de serviço, anos de serviço, horas de serviço semanais.
- Grupo II: foram utilizados o **Maslach Burnout Inventory (MBI)** ***General Survey (*****MBI-GS)**,, que de acordo com a bibliografia consultada, é o instrumento mais utilizado em estudos para a avaliação da síndrome de *Burnout*, a **Escala de Satisfação com o Suporte Social (ESSS)** e a **Escala de Exigências e Controlo no Trabalho (JCQ).**

2.5.1. Maslach *Burnout* Inventory

O *Maslach Burnout Inventory* (MBI) foi criado por Maslach e Jackson em 1981. Na última edição do manual de Maslach, Jackson e Leiter[114] apresentam-se três versões do MBI:

- MBI – *Human Services Survey* (MBI – HSS), dirigido aos profissionais de saúde
- MBI – *Educators Survey* (MBI – ES), sendo a versão MBI – HSS para profissionais de Educação
- MBI – *General Survey* (MBI – GS) (Schaufeli *et al*., 1996)

Foi considerado que os questionários, MBI – *Human Services Survey* (MBI – HSS) e MBI – *Educators Survey* (MBI – ES), aplicam-se a profissões mais específicas, nomeadamente, profissionais de saúde e professores.

O MBI General Survey (MBI-GS), foi o questionário utilizado neste estudo, por ser uma versão mais geral e aplicada a todo o tipo de profissões, atendendo à diversidade de tarefas desenvolvidas pelos Bombeiros Voluntários Portugueses no âmbito da sua missão, nomeadamente, Fogos Urbanos, Desencareçamento, Fogos

Florestais, Emergência Pré-hospitalar, entre outras tarefas atribuídas a estes no âmbito da Proteção Civil.

O questionário MBI *General Survey* (MBI-GS), é constituído por 16 itens acerca de sentimentos relacionados com o trabalho e analisam três dimensões de *Burnout:*

- Exaustão Emocional (itens 1,2,3,4 e 5),
- Cinismo (itens 8,9,13,14 e 15)
- Eficácia profissional (itens 6,7,10,11,12 e 16).

Os seus itens apresentam 7 categorias, de resposta que variam de um valor mínimo 0 (nunca), a um máximo de 6 (todos os dias). Esta escala não permite calcular uma pontuação global de *Burnout.* O *Burnout* total é definido em função de valores mais elevados de exaustão emocional e despersonalização e reduzidos de eficácia profissional. Neste sentido Maschach *et al*. referem que a distribuição de cada sub-escala seja dividida em três terços e considera-se existir *Burnout* quando um sujeito obtém valores elevados (terço superior) das subescalas de exaustão e cinismo e baixos (terço inferior) da subescala de eficácia profissional[67].

Os pontos de corte utilizados para o nosso estudo foram os referidos pela versão orginal de Maschalch *et al*[67]:

Exastão Emocional: Baixa (<2.00), Média (2.01-3.19) e Alta (>=3.20)

Cinismo: Baixo (<1.00), Médio (1.01-2.19) e Alto (>=2.20)

Eficácia Profissional: Baixa(<=4.00), Média (4.01-4.99) e Alta (>=5.00)

Esta escala também apresenta valores adequados de consistência interna variando entre .76 (eficácia profissional) e .89 (Exaustão)[67].

2.5.2. Escala Exigências e Controlo no Trabalho

Esta escala foi validada para o português europeu por Castanheira[161]. As respostas são dadas numa escala de 5 pontos que varia entre nunca e quase sempre. É composta por 11 itens e apresenta duas escalas:

- Exigências de Trabalho: é medida por 7 itens (1,2,3,4,5,6 e 7) e tem um índice de consistência interna Alpha de Cronbach de 0.86.

- Controlo/Autonomia no Trabalho: Definida por 4 itens (8,9, 10 e 11) e tem uma consistência interna Alpha de Cronbach de 0.88.

2.5.3. Escala de Satisfação com o Suporte Social (ESSS)

A ESSS foi desenvolvida por Pais-Ribeiro[100] e permite avaliar o grau de satisfação com o Suporte Social relativamente a diferentes dimensões (Familiar, Amigos, Intimidade e Actividades Sociais).

É assim definida como escala multidimensional, constituída por 15 itens com opção de resposta tipo *lickert*, que varia entre 1 – Discordo totalmente a 5- Concordo totalmente. As dimensão são resultado do somatório dos vários itens, sendo que quanto maior o somatório verificado maior a sua expressão[100]:

- Satisfação com os amigos: mede a satisfação com as amizades que o indivíduo tem (itens, 3,12,13,14,15). Apresenta uma consistência interna adequada (α=.83).
- Satisfação com a intimidade: mede a perceção de existência de suporte social intimimo (itens 1,4,5 e 6). Apresenta uma consistência interna adequada (α=.80)
- Satisfaçao com a Familia:avalia a satisfação com o suporte familiar existente (itens 9, 10 e 11). O alpha de cronbach obtido (α=.74) apresenta-se adequado sendo boa a consistência interna dos itens.
- Satisfação com as actividades sociais: permite analisar a satisfação com as actividades sociais realizadas (itens 2.7 e 8). A consistência interna apresenta-se adequada (α=.64).

Esta escala apresenta também itens invertidos cuja pontuação passa de 1 – Discordo Totalmente e 5- concordo totalmente a 1 – Concordo totalmente a 5 – discordo totalmente. Os itens com estas caracteristicas são o 4,5,9,10,11,12,13,14 e 15. A pontuação total da escala pode variar entre 15 e 75 pontos, sendo que quanto maior for a nota maior é a perceção de Suporte Social[100].

2.6. PROCEDIMENTOS

2.6.1. Procedimentos de Recolha de Dados

Em Novembro de 2013 foi solicitada autorização ao Exmo. Senhor Presidente da Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC) para elaboração do estudo com os Bombeiros Voluntários Portugueses e respetiva divulgação pelos Corpos Bombeiros a nível nacional.

Os questionários foram gerados para preenchimento *online*, através da ferramenta Google, com tecnologia Google Drive, com o conteúdo em anexo 1 e através do seguinte sítio da internet;

https://docs.google.com/forms/d/1wJBZ5TMz7b7qH_iU3X0XFxqeaH6DjaWlJVXuTU2NNp8/viewform

Em Dezembro de 2013, após aprovação do ao Exmo. Senhor Presidente da Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), foi feita divulgação do questionário, pelo Exmo. Senhor Diretor Nacional de Bombeiros da ANPC, para os 18 Comandantes Operacionais Distritais, com instruções de divulgação junto dos Corpos Bombeiros de cada Distrito.

Foi encerrado o questionário em 26 de Março de 2014 com 791 respostas válidas.

2.6.2. Procedimento de análise de dados

Os resultados obtidos foram analisados no programa de análise estatística de dados para Ciências Sociais e Humana SPSS Statistics Vs 22.

Inicialmente foi realizada uma análise descritiva das várias questões do questionário, recorrendo para o efeito à análise de frequência e percentagens, assim como medidas de tendência central (Média, Mediana e Moda) e dispersão (Desvio Padrão, Mínimo e Máximo).

Seguidamente, procedeu-se a uma análise factorial confirmatória com o SPSS Amos vs 22, de modo validar os modelos factoriais definidos na literatura. Consideramos os índices de ajustamento propostos por Marôco[148], tendo como intervalos de valores para aceitação os seguintes:

- X^2/gl - >5 ajustamento mau; [2-5] – ajustamento sofrível; [1-2] – ajustamento bom; <1 – ajustamento muito bom.
- CFI e GFI - <0.8 – ajustamento mau; [0.8-0.9] – ajustamento sofrível; [0.9-0.95] – ajustamento bom; >=0.95 – ajustamento muito bom.
- RMSEA - >0,10 – ajustamento inaceitável; [0.05-0.11] – ajustamento bom; <=0.05 – ajustamento muito bom.

Para analisar a fiabilidade do instrumento recorreu-se ao índice de consistência interna alpha de cronbach, considerando com adequada consistência interna e respectiva fiabilidade as escalas cujo valor de alpha se apresenta superior a 0.60[,149]. Os intervalos de valores comuns são assim os seguintes:

- Muito boa - >0.9
- Boa – Entre 0.8 e 0.9
- Razoável – Entre 0.7 e 0.8
- Fraca mas aceitável – 0.6 a 0.7
- Inadmissível e inaceitável - <0.6

Também foi realizada uma análise descritva das várias escalas em estudo, conforme as medidas de tendência central e dispersão obtidas (Média, Desvio Padrão, Minimo e Máximo).

Para serem analizadas as diferenças na distribuição dos resultados das escalas de avaliação (*Exigências e Controlo no Trabalho*, *Burnout*, Ex*austão Emocional, Cinismo/Despersonalização, Eficácia profissional, Satisfação com o Suporte Social*, satisfação com os amigos, satisfação com a intimidade, satisfação com a família e satisfação com as actividades sociais), recorrendo a testes de estatística paramétrica, uma vez que a distribuição dos resultados se apresentava normal. Para o caso das variáveis sexo, tipo de serviço e tipo de horário de trabalho, recorreu-se ao teste t, para amostras independentes e no caso das variáveis idade e estado civil ao teste Anova.

O teste de correlação de pearson, também foi utilizado para calcular a significância das correlações existentes entre as várias variáveis em estudo (*Burnout*, Suporte Social, Exigências e Controlo no Trabalho). Também se recorreu a testes de regressão linear múltipla, para verificar as relações multivariadas existentes, assim como, efeitos de moderação e mediação, que se pretendem testar na dissertação.

O nível de significância utilizado foi de 5% ou p<=.05, sendo considerados como tal significativos todos so resultados abaixo deste valor.

3. RESULTADOS

3.1. RESULTADOS

Neste capítulo apresentam-se os resultados obtidos no estudo de forma sequenciada para uma melhor compreensão dos mesmos. Assim este ponto divide-se em:

- Caracterização da amostra: Sociodemográfica e relacionada com a profissão;
- Análise da Validade e Fiabilidade das escalas de avaliação (Escalas de *Burnout*, Suporte Social e Exigências/Controlo no Trabalho);
- Análise Descritiva e correlacional dos resultados obtidos (Escalas de *Burnout*, Suporte Social e Exigências/Controlo no Trabalho);
- Análise de estatística inferencial: Teste de Hipóteses.

3.1.1. Caracterização da amostra

3.1.1.1. Variáveis sociodemográficas

De acordo com a tabela no quadro 6 pode-se verificar que dos 791 bombeiros inquiridos a maioria é do sexo masculino (n=620, 78.32%). Um número superior refere ter entre 31 a 50 anos (n=418, 52.85%) enquanto que apenas 8 tem mais de 60 anos (n=8, 1.01%) Quanto ao estado civil, a maioria é casada ou a viver em união de facto (n=433, 54.7) e um número muito reduzido (n=2, .3%) se encontra viúvo.

Quadro 6- Caracterização sociodemográfica da amostra

Variáveis	n	%
Género		
Feminino	171	21,6
Masculino	620	78,4
Idade		
20-30 anos	310	39,2
31-50 anos	418	52,8
51-60 anos	55	7
+ 60 anos	8	1
Estado Civil		
Casado ou a viver em união de facto	433	54,7
Divorciado ou separado	54	6,8
Solteiro	302	38,2
Viúvo	2	0,3

3.1.1.2. Variáveis associadas à profissão

Quanto às variáveis associadas à profissão, de acordo com o quadro 7, verifica-se que a maioria dos bombeiros inquiridos são voluntários (n=518, 65.5%) e trabalham por turnos (n=461, 58.3%). O número médio de horas de trabalho semanais é de aproximadamente 35 horas (M=35.11, DP=19.40).

Quadro 7- Caracterizaçao da amostra de acordo com o tipo de serviço e o horário de trabalho

Tipo de serviço	N	%
Bombeiro assalariado	273	34,5
Bombeiro voluntário	518	65,5
Horário de Trabalho	**N**	**%**
Fluxo	330	41,7
Turnos	461	58,3
Nº de horas de trabalho	**M (DP)**	**Min (Máx)**
	35.11 (19.40)	0 (250)

3.1.2. Análise da Validade e Fiabilidade das escalas de avaliação

3.1.2.1. MBI-GS

Para testar a validade da escala de *Burnout* utilizada na população estudada, recorreu-se a uma análise de equações estruturais, em que foi trestado o modelo factorial proposto por Maschalsch *et al*[67].

Os valores obtidos nos índices de ajustamento, apresentam-se no geral adequados (x^2(gf)=5,578, CFI=0.900, GFI=.913, RMSEA=.078) (Figura 8). Contudo, o valor de x^2 não se apresenta adequado, pelo que se procedeu a alterações no modelo de acordo com as indicações apresentadas pelos índices de modificação[1].

[1] Para a melhoria dos modelos de análise de equações estruturais o SPSS Amos propõe um conjunto de modificações a serem implementadas no modelo de modo a melhorar o ajustamento do mesmo que podem passar desde alterações de trajectórias e efeitos directos, ate estabelecimento de correlações entre variáveis e também dos valores residuais associados às mesmas[148]

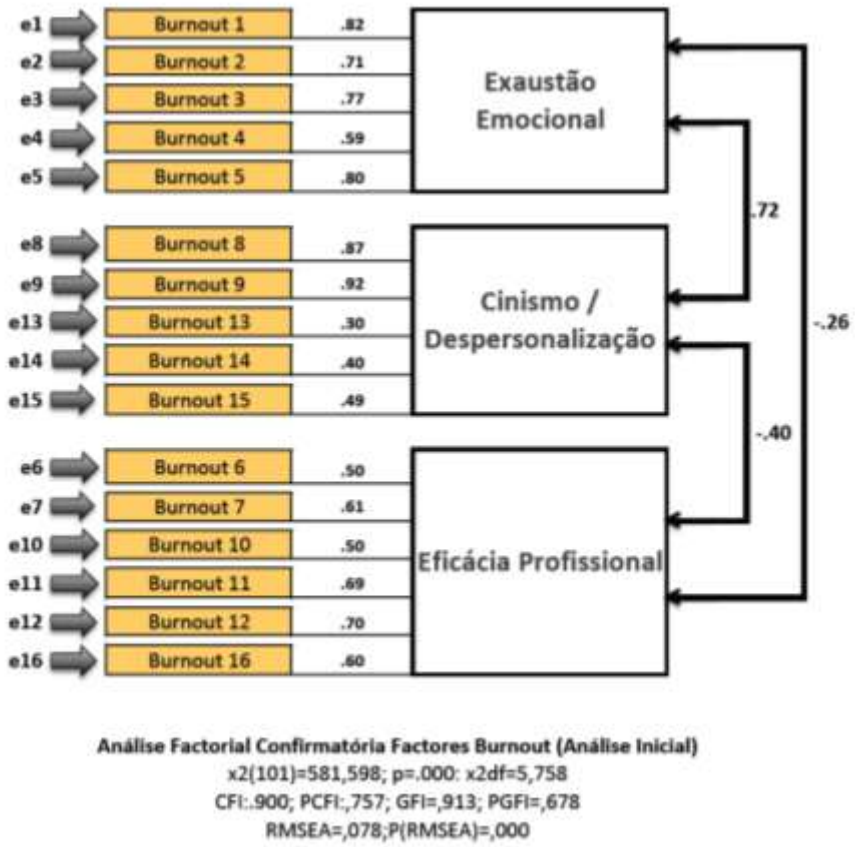

Figura 5 - Análise factorial confirmatória factores de Burnout (Análise Inicial)

Em função das indicações apresentadas pelos índices de modificação, estabeleceu-se a correlação entre os valores residuais dos itens 14 e 15, sendo já possível observar uma estrutural factorial aceitável (x^2(df)=4.528, CFI=.926, GFI=.933, RMSEA=.067), que permite confirmar a validade interna da escala (Figura 9).

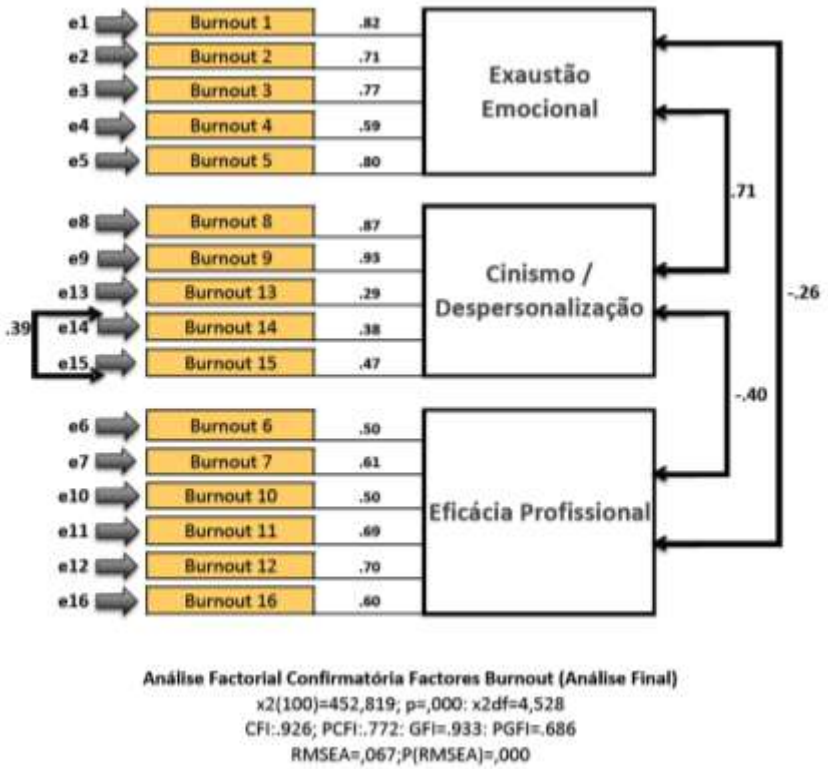

Figura 6 - Análise Factorial Confirmatória Factores de Burnout (Análise Final)

No que se refere à consistência interna das escalas do *Burnout*, os resultados obtidos apresentam-se adequados, uma vez que, todos os valores do *alpha de cronbach,* se apresentam superiores ao valor mínimo de 0.6 da classificação proposta por Pestana e Gageiro[149] e também, de acordo com o valor mínimo ideal para uma consistência interna e fiabilidade da escala adequada de 0.7 proposto por Nunnaly[186] (Quadro 8).

Quadro 8- Análise de consistência interna (Alpa de cronbach) escalas de Burnout

Exaustão Emocional	Correlação Item Total	Cronbach's Alpha se item removido	Cronbach's Alpha
Burnout1	0,74	0,79	
Burnout2	0,62	0,82	
Burnout3	0,67	0,81	0.84
Burnout4	0,53	0,85	
Burnout5	0,73	0,80	
Cinismo/Despersonalização	**Correlação Item Total**	**Cronbach's Alpha se item removido**	**Cronbach's Alpha**
Burnout8	0,59	,066	
Burnout9	0,65	0,64	
Burnout13	0,33	0,76	0.74
Burnout14	0,48	0,71	
Burnout15	0,52	0,70	
Eficácia Profissional	**Correlação Item Total**	**Cronbach's Alpha se item removido**	**Cronbach's Alpha**
Burnout6	0,44	0,75	
Burnout7	0,54	0,73	
Burnout10	0,46	0,75	0.77
Burnout11	0,56	0,72	
Burnout12	0,55	0,72	
Burnout16	0,53	0,73	

Também, foram estabelecidos como objectivos definir o constructo de *Burnout* Geral em função do agrupamento das suas várias dimensões, recorrendo-se a uma análise factorial confirmatória de segunda ordem (Figura 10). De acordo com os índices de ajustamento obtidos (x^2df=5.758, CIF=.900, GFI=.913, RMSEA=.078), a estrutura factorial obtida apresenta-se praticamente aceitável, com a única excepção do valor de x^2gf superior a 5, o que levou a ajustar o modelo de acordo com as propostas de modificação apresentadas.

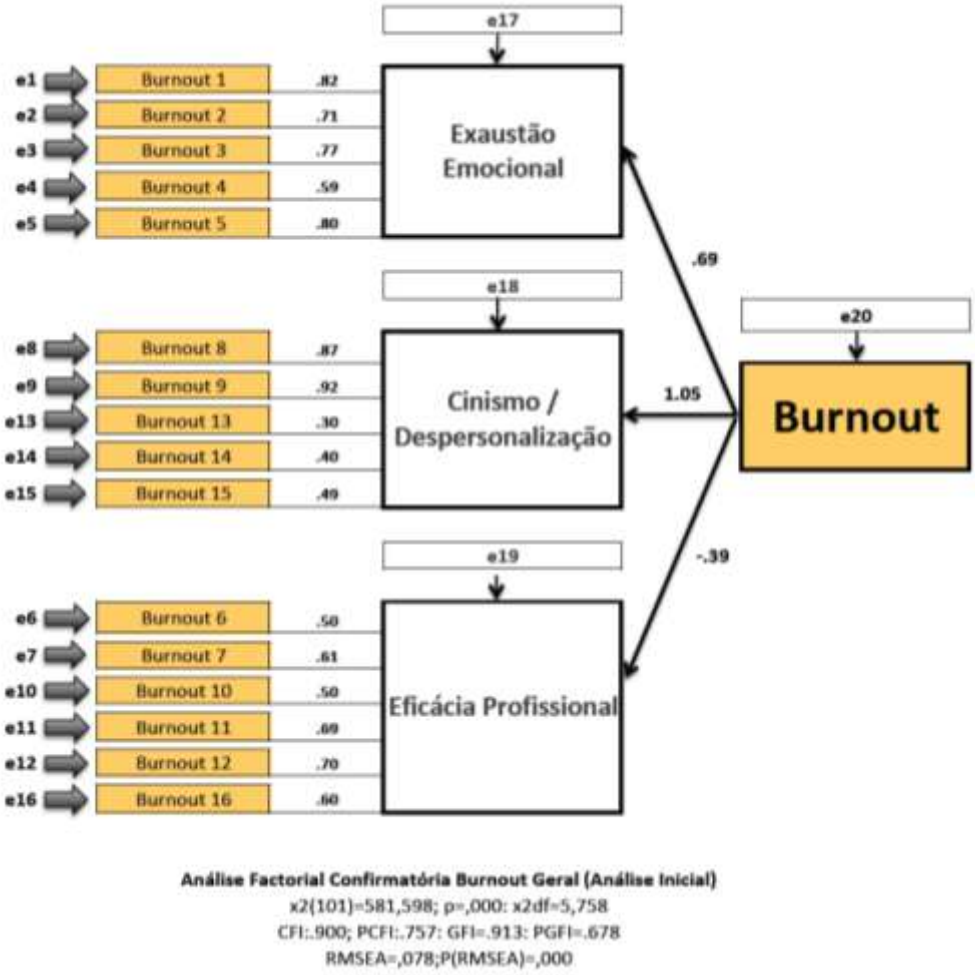

Figura 7 - Análise Factorial Confirmatório Burnout Geral (Análise Inicial)

Assim, procedeu-se a correlação entre resíduos proposta pelos índices de modificação, tendo-se obtidos novos valores de ajustamento já considerados aceitáveis (x^2df=4.528, CFI=.926, GFI=.933, RMSEA=.067), o que permite validar o *Burnout* como um factor geral para a amostra do estudo (Figura 11).

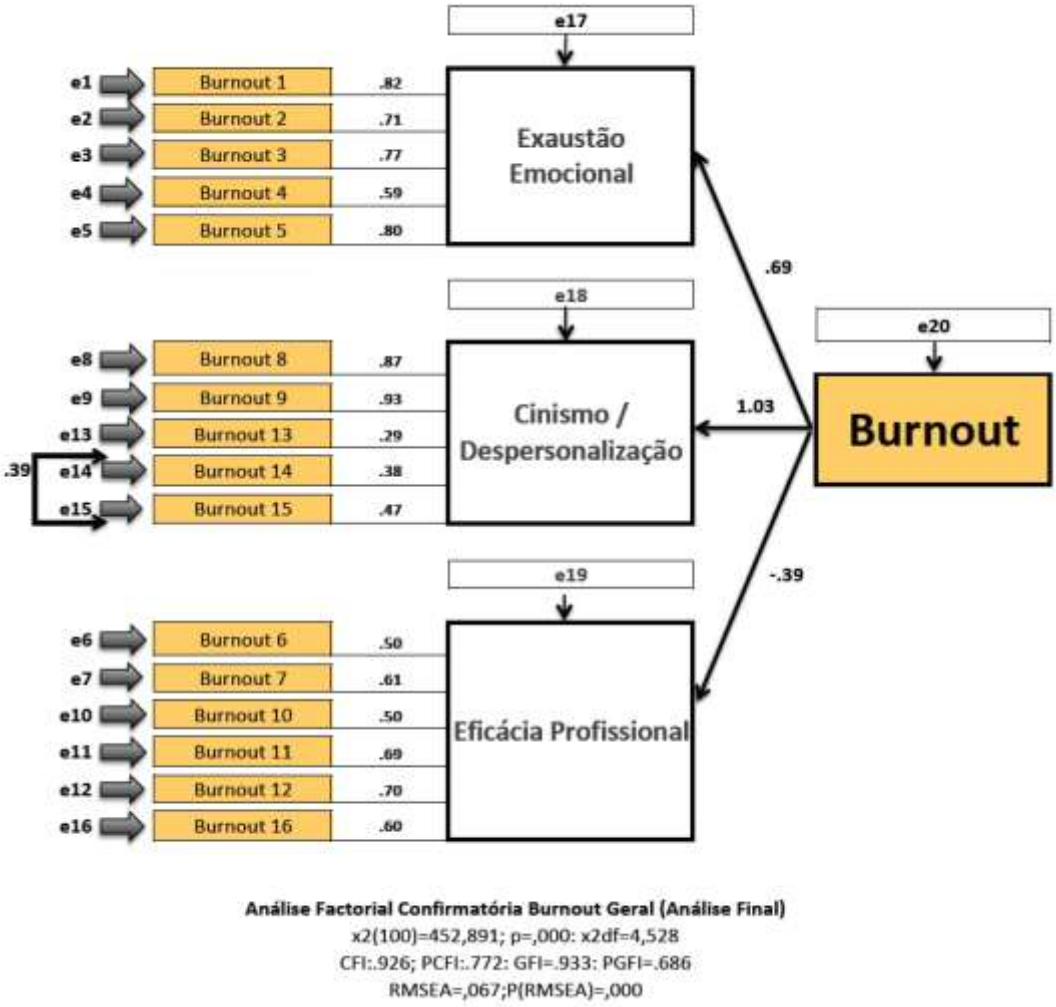

Figura 8 - Análise Factorial Confirmatório Burnout Geral (Análise Final)

Quanto à fiabilidade do constructo de *Burnout* Geral, definido o valor de alpha de cronbach obtido, apresentou-se adequado e acima dos valores adequados propostos por Nunnaly[186] e Pestana e Gageiro[149], o que revela uma adequada consistência interna do conjunto de itens que definem a escala de *Burnout* (Quadro 9).

Quadro 9- Análise da consistência interna do factor Burnout Geral

Burnout Geral	Correlação Item Total	Cronbach's Alpha se item removido	Cronbach's Alpha
Burnout1	0,63	0,72	0.75
Burnout2	0,58	0,72	
Burnout3	0,59	0,72	
Burnout4	0,49	0,73	
Burnout5	0,64	0,71	
Burnout6	-0,03	0,77	
Burnout7	-0,07	0,77	
Burnout8	0,54	0,72	
Burnout9	0,60	0,72	
Burnout10	0,09	0,76	
Burnout11	-0,09	0,77	
Burnout12	-0,10	0,77	
Burnout13	0,32	0,75	
Burnout14	0,45	0,73	
Burnout15	0,40	0,74	
Burnout16	-0,01	0,77	

3.1.2.2. Escala da Satisfação com o Suporte Social (ESSS)

Conforme se pode observar do modelo da figura 9, os valores relativos aos índices de ajustamento obtidos, apresentam-se inadequados e abaixo dos níveis considerados adequados. Neste sentido, passou-se numa nova análise, a fazer alterações ao mesmo modelo, conforme as propostas dos índices de modificação.

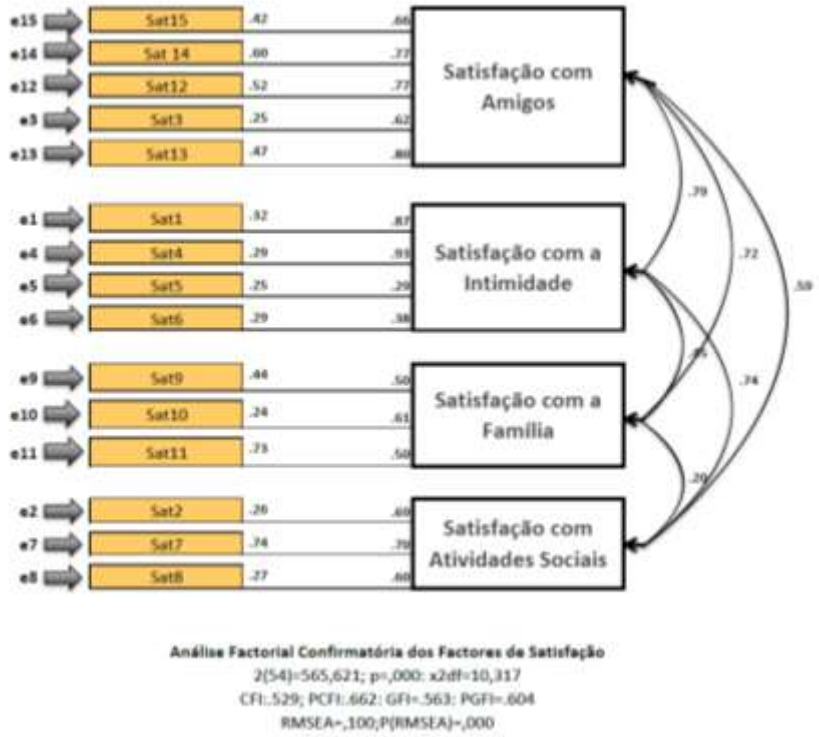

Figura 9 - Análise Factorial Confirmatória Factores Satisfação com o Suporte Social (Análise Inicial)

Após o estabelecimento de correlações entre vários resíduos dos itens da escala (Figura 13), foram obtidos já valores adequados de ajustamento (x^2df=4.959, CFI=.939, GFI=.944, RMSEA=.071).

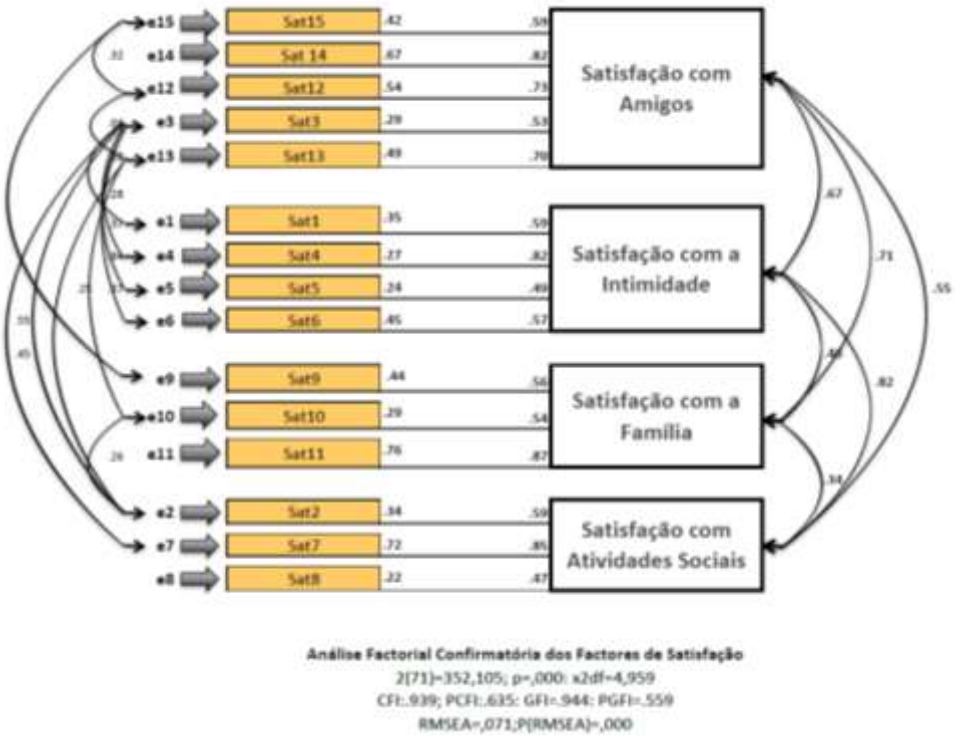

Figura 10 - Análise Factorial Confirmatória Factores Satisfação com o Suporte Social (Análise Final)

No que se refere à fiabilidade das escalas do Suporte Social, os valores obtidos nas várias escalas apresentam-se adequados, tendo em conta um valor mínimo de 0.6 proposto por Pestana e Gageiro[290], o que confere as várias escalas uma adequada consistência interna (Quadro 10)

Quadro 10- Análise da consistência interna das escalas de satisfação com o suporte social

Satisfação com os amigos	Correlação Item Total	Cronbach's Alpha se item removido	Cronbach's Alpha
Sat3	0,51	0,81	0.81
Sat12	0,70	0,75	
Sat13	0,59	0,78	
Sat14	0,69	0,75	
Sat15	0,57	0,79	
Satisfação com Intimidade	**Correlação Item Total**	**Cronbach's Alpha se item removido**	**Cronbach's Alpha**
Sat1	0,44	0,63	0.68
Sat4	0,47	0,61	
Sat5	0,48	0,61	
Sat6	0,49	0,61	
Satisfação com a família	**Correlação Item Total**	**Cronbach's Alpha se item removido**	**Cronbach's Alpha**
Sat9	0,51	0,66	0.71
Sat10	0,47	0,72	
Sat11	0,65	0,48	
Satisfação com actividades sociais	**Correlação Item Total**	**Cronbach's Alpha se item removido**	**Cronbach's Alpha**
Sat2	0,44	0,65	0.68
Sat7	0,62	0,41	
Sat8	0,43	0,66	

Também, se procurou com a amostra em estudo definir o constructo de satisfação com o Suporte Social em Geral. Procedeu-se à análise factorial confirmatória, considerando um modelo de equações estruturas de segunda ordem. Os resultados obtidos nos índices de ajustamento não se apresentam adequados (x^2df=11.070, CFI=.811, GFI=.844, RMSEA=.113), pelo que teves que se proceder a alguns ajustamentos na estrutura factorial obtida em função dos índices de modificação propostos (Figura 14).

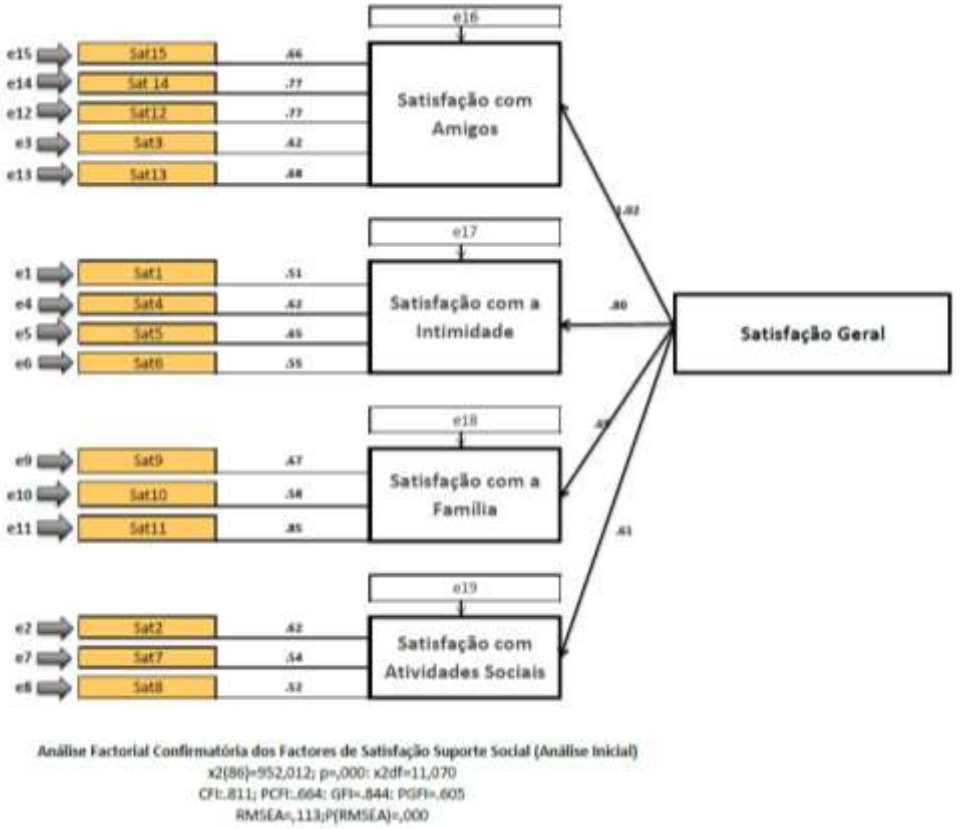

Figura 11 - Análise Factorial confirmatória da escala de satisfação com o suporte social Geral (Análise Inicial)

De acordo com os índices de modificação, procedeu-se ao estabelecimento de correlações entre os resíduos de vários itens, conforme se pode verificar na figura 12, tendo-se após essas alterações obtido uma estrutura factorial adequada e ídices de ajustamento aceitáveis (x^2df=4.995, CFI=.936, GFI=.945, RMSEA=.071), que permite validar a escala de Satisfação com o Suporte Social, ainda que de um modo um pouco forçado (Figura 15).

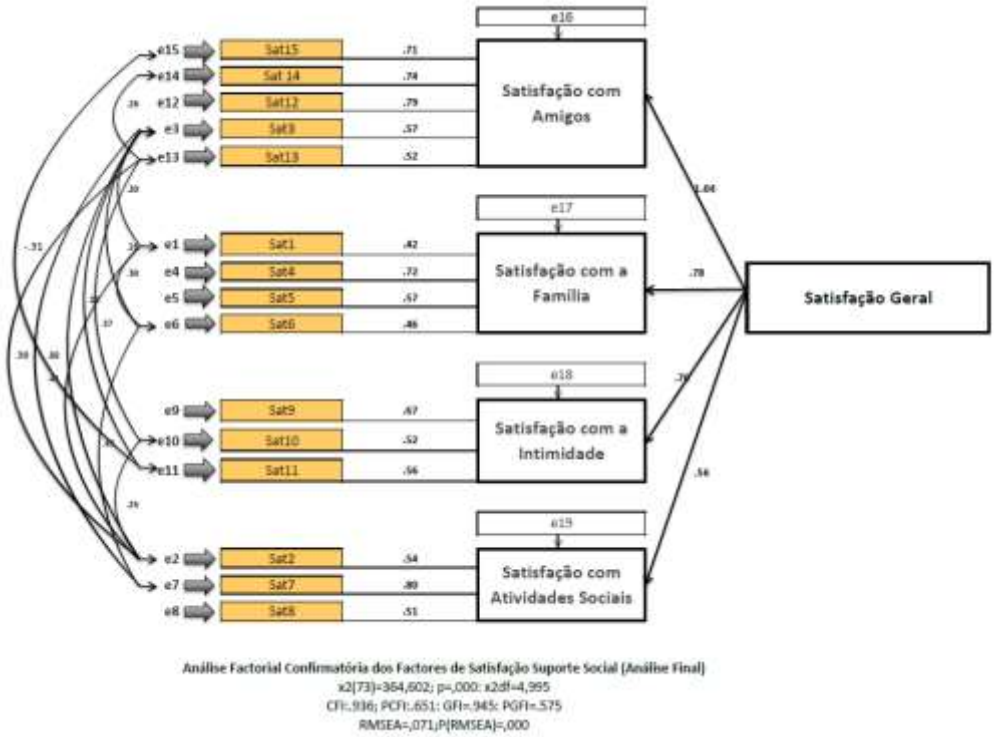

Figura 12: Análise Factorial Confirmatória da escala de satisfação com o suporte social Geral (Análise Final)

Em relação à fiabilidade da escala, a mesma foi analisada em função da consistência interna dos seus itens considerando o cálculo do *alpha de cronbach*. Os resultados obtidos (Quadro 11) indicam que todos os valores obtidos se encontram superiores ao mínimo definido para este estudo (0.6 ou 0.7)

Quadro 11 - Análise da consistência interna da escala de satisfação com o suporte social em geral

Satisfação Geral	Correlação Item Total	Cronbach's Alpha se item removido	Cronbach's Alpha
Sat1	0,48	0,86	
Sat2	0,55	0,86	
Sat3	0,64	0,86	
Sat4	0,52	0,86	
Sat5	0,50	0,86	
Sat6	0,51	0,86	
Sat7	0,58	0,86	
Sat8	0,31	0,87	0.87
Sat9	0,46	0,86	
Sat10	0,40	0,87	
Sat11	0,50	0,86	
Sat12	0,64	0,86	
Sat13	0,58	0,86	
Sat14	0,65	0,86	
Sat15	0,55	0,86	

3.1.2.3. Escala de Exigências e Controlo no Trabalho

Na figura 16, apresentamos o modelo factorial confirmatório das escalas de exigências da tarefa e controlo e autonomia no trabalho. De acordo com os valores dos índices de ajustamento obtidos (x^2df=11.753. CFI=.842, GFI=.887, RMSEA=.117), não foi possível validar inicialmente a estrutura apresentada, o que nos levou a um ajustamento do modelo, de acordo com os índices de modificação propostos.

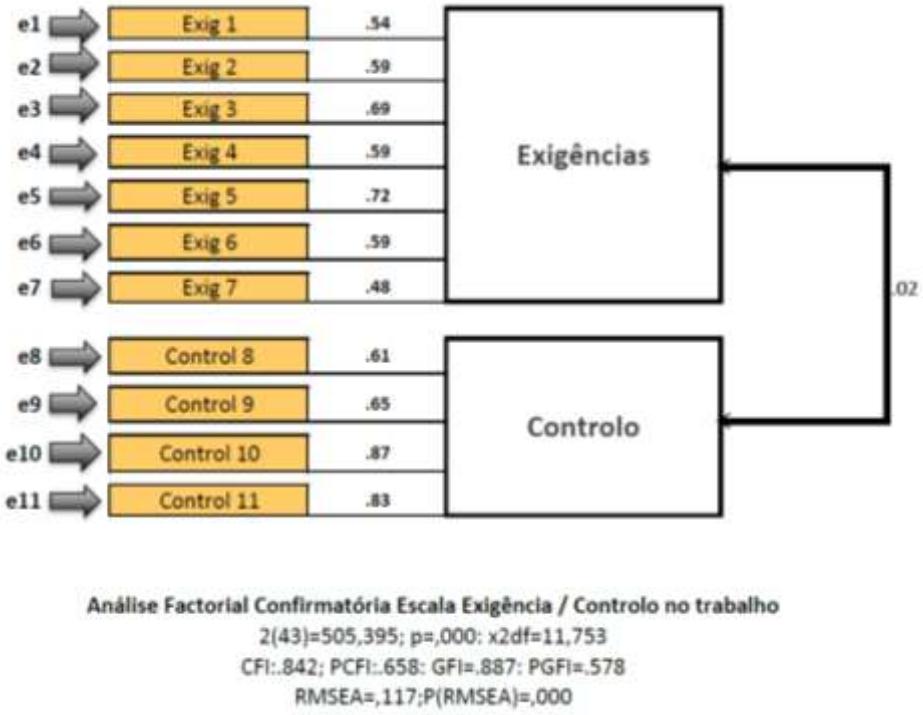

Figura 13 - Análise Factorial Confirmatória das escalas de exigências da tarefa e controlo/autonomia no trabalho (Análise Inicial)

Assim após o estabelecimento de correlações entre os valores residuais de alguns dos itens que constituem as escalas, obtiveram-se valores dos índices de ajustamento adequados e que permitem confirmar a validade das escalas para amostra do estudo (x^2df=4.720, CIF=.950, GFI=.959, RMSEA=.069) (Figura 14).

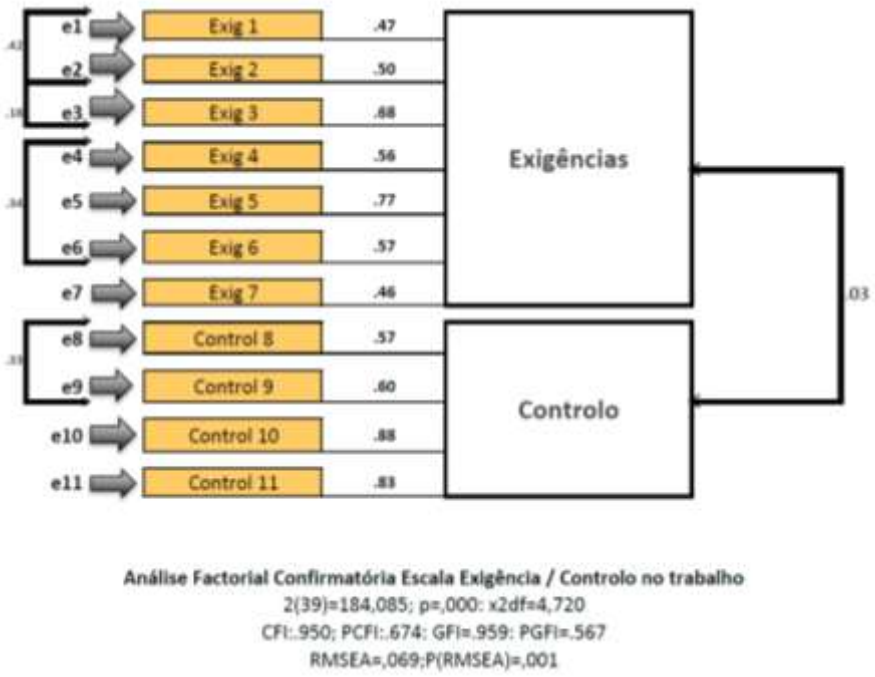

Figura 14 - Análise Factorial Confirmatória das escalas de exigências da tarefa e Controlo / Autonomia no trabalho (Análise Final)

Em relação à fiabilidade das escalas os valores de *alpha de cronbach* obtidos (Quadro 12), apresentam-se superiores a 0.6, o que confere uma boa consistência interna dos itens e consequente adequada fiabilidade.

Quadro 12 - Análise da consistência interna das escalas de exigências na tarefa e controlo/autonomia no trabalho

Exigências da tarefa	Correlação Item Total	Cronbach's Alpha se item removido	Cronbach's Alpha
Exigências1	0,49	0,77	0.79
Exigências2	0,53	0,77	
Exigências3	0,58	0,76	
Exigências4	0,52	0,77	
Exigências5	0,61	0,75	
Exigência6	0,51	0,77	
Exigências7	0,43	0,78	
Controlo no Trabalho	**Correlação Item Total**	**Cronbach's Alpha se item removido**	**Cronbach's Alph11a**
Controlo1	0,60	0,81	0.82
Controlo2	0,63	0,79	
Controlo3	0,71	0,75	
Controlo4	0,68	0,77	

3.1.3. Análise Descritiva de Resultados

3.1.3.1. Dimensões do *Burnout* e *Burnout* em Geral

No quadro 13, encontram-se expostos os resultados relativos aos níveis de Exaustão Emocional, Cinismo/Despersonalização e Eficácia Profissional dos Bombeiros participantes no nosso estudo. Considerando uma escala que varia entre 0 a 6 pontos, os resultados médios obtidos revelam valores médios de exaustão emocional (M=2.66, DP=1.49), e Cinismo/Despersonalização (M=2.32, DP=1.48) e mais elevados de Eficácia Profissional (M=5.19, DP=0.81). Quanto ao *Burnout* em Geral o resultado apresentou-se baixo (M=3.39, DP=0.86).

Quadro 13 - Resultados relativos ao Burnout em geral e respectivas sub-escalas

Escalas Burnout	*N*	*Média (M)*	*Desvio Padrão (DP)*	*Mínimo (Min)*	*Máximo (Max)*
Exaustão Emocional	791	2.66	1.49	0.00	6.00
Cinismo	791	2.32	1.48	0.00	6.00
Eficácia Profissional	791	5.19	0.81	0.67	6.00
***Burnout* Geral**	791	3.39	0.86	1.37	5.88

Numa análise mais específica, foram definidos os resultados obtidos em cada dimensão do *Burnout* por classes, considerando os pontos de corte utlizados por Maslach[67] aquando da criação da escala original.

Foram então definidos os níveis baixo, médio e alto de exaustão emocional, Cinismo/Despersonalização e Eficácia Profissional que se encontram expostos na figura 15. Conforme o gráfico pode-se observar uma maior proporção de Bombeiros com elevados níveis de eficácia profissional, o vem a confirmar os resultados médios já anteriormente apresentados, que apontam a eficácia profissional como a dimensão com valores mais elevados.

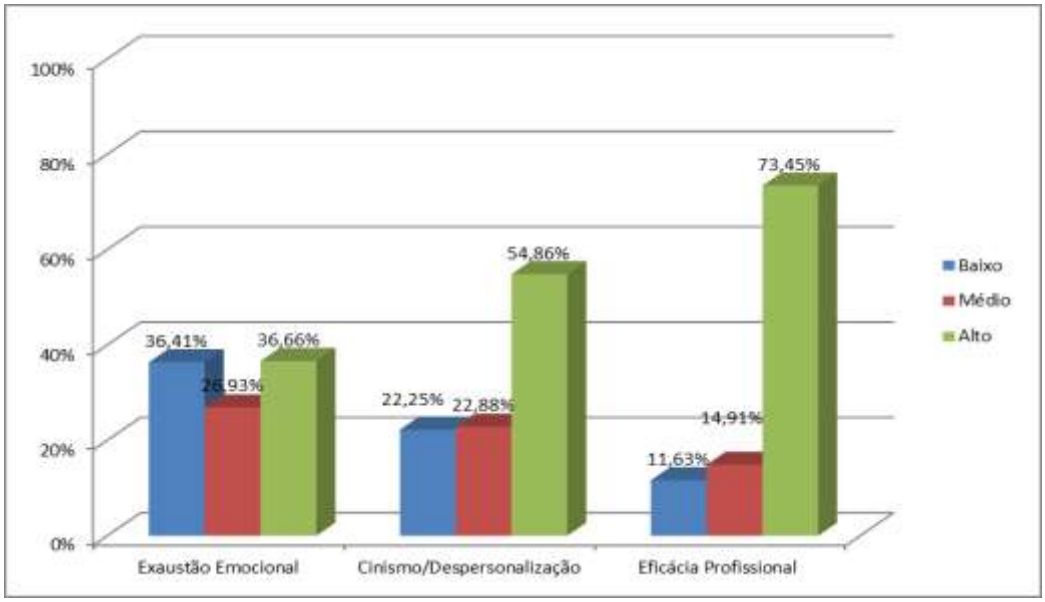

Figura 15 Dimensões do Burnout por níveis

A partir desta mesma classificação e tendo em consideração que o *Burnout* é o resultado dos altos níveis de Exaustão Emocional e Cinismo/Despersonalização e

baixos níveis de Realização Pessoal/Eficácia Profissional, procedeu-se ao cálculo da prevalência de casos com *Burnout* na amostra de bombeiros, cujos resultados nos levaram a concluir sobre a existência de um número muito baixo de casos com esta síndrome (4.68%) (Figura 16).

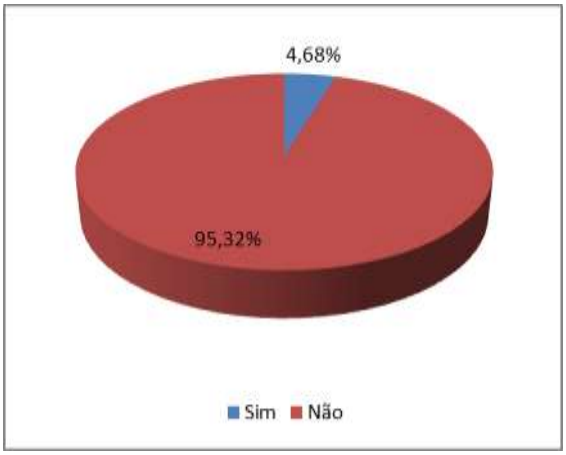

Figura 16. Prevalência de Casos com Burnout

Após esta análise mais geral dos resultados do *Burnout* e respectivas dimensões, passa-se a apresentar os resultados obtidos considerando algumas variáveis como o sexo, idade, estado civil, tipo de serviço, horário de trabalho, horas de trabalho semanal e região, no sentido de verificar se existem diferenças significativas nos resultados, que se apresenta como um dos principais objectivos deste trabalho.

3.1.3.2. *Burnout* e Género

De acordo com o quadro 14 as diferenças entre os dois géneros apresentam-se significativas unicamente para a dimensão Exaustão Emocional ($t=2.049$, $p<.05$), sendo neste caso maiores os níveis de Exaustão Emocional das mulheres ($M=2.87$, $DP=1.47$) comparativamente aos homens ($M=2.61$, $DP=1.50$).

Quadro 14 - Resultados relativos ao Burnout e respectivas dimensões por género (Teste t para amostras independentes)

Escalas de Burnout	*Sexo*				*t*	*p*
	Feminino (n=171)		*Masculino (n=620)*			
	M	*DP*	*M*	*DP*		
Exaustão Emocional	2,87	1,47	2,61	1,50	2.049	.041
Cinismo Despersonalização	2,25	1,44	2,33	1,49	-.631	.528
Eficácia Profissional	5,15	,78	5,20	,82	-.736	.462
***Burnout* Geral**	3,43	,85	3,38	,86	.589	.556

3.1.3.3. *Burnout* e Idade

Quanto à idade os resultados obtidos no teste Anova (Quadro 15), apresentam-se significativos para o *Burnout* em geral e respectivas dimensões (todos os valores de p apresentam-se inferiores a 0.05), sendo que:

- Os níveis de Exaustão Emocional apresentam-se superiores nos Bombeiros mais novos (20 a 30 anos) (M=2.84, DP=1.49) e nos que tem mais de 60 anos (M=1.57, DP=1.24)
- Os Bombeiros mais novos também apresentam maiores níveis de Cinismo (M=2.47, DP=1.46) e os mais velhos menores níveis (M=1.47, DP=1.23).
- Em relação à Eficácia Profissional a mesma é superior em Bombeiros mais velhos (M=5.39, DP=.72) e inferior nos Bombeiros mais novos (M=5.10, DP=.85)
- Quanto aos níveis de *Burnout* em Geral os mesmos apresentam-se superiores nos Bombeiros mais novos (M=3.47, DP=.85) e mais reduzidos nos mais velhos (M=2.75, DP=.56).

Quadro 15 - Resultados relativos ao *Burnout* e respectivas dimensões em função da idade (Teste Anova)

Escalas de Burnout	*Idade*								*F*	*p*
	20-30 anos (n=310)		*31-50 anos (n=418)*		*51-60 anos (n=55)*		*+ 60 anos (n=8)*			
	M	*DP*	*M*	*DP*	*M*	*DP*	*M*	*DP*		
Exaustão	2,84	1,49	2,65	1,48	1,96	1,44	1,57	1,24	7.096	.000
Emocional Cinismo	2,47	1,46	2,29	1,49	1,75	1,28	1,47	1,23	4.848	.002
Despersonalização										
Eficácia	5,10	,85	5,24	,80	5,39	.72	5,21	,63	2.746	.042
Profissional										
***Burnout* Geral**	3,47	,85	3,39	,86	3.04	,81	2.75	,56	5.680	.001

3.1.3.4. *Burnout* e Estado Civil

No que respeita ao estado civil o mesmo só se apresenta relacionado significativamente com a Eficácia Profissional (F=4.199, p<.05) sendo superior nos viúvos (M=5.58, DP=.11) e mais reduzida nos solteiros (M=5.07, DP=.86) (Quadro 16).

Quadro 16 - Resultados relativos ao *Burnout* e respectivas dimensões em função do estado civil (Teste Anova)

Escalas de Burnout	*Estado Civil*								*F*	*p*
	Casado ou a viver em união de facto (n=433)		*Divorciado ou separado (n=54)*		*Solteiro (n=302)*		*Viúvo (n=2)*			
	M	*DP*	*M*	*DP*	*M*	*DP*	*M*	*DP*		
Exaustão Emocional	2,63	1,49	2,58	1,66	2,74	1,48	2,00	1,69	.518	.670
Cinismo	2,20	1,48	2,46	1,44	2,46	1,46	2,00	1,41	2.192	.088
Despersonalização										
Eficácia Profissional	5,26	,78	5,35	,72	5,07	,86	5,58	,11	4.199	.006
***Burnout* Geral**	3,36	,86	3,47	,88	3,42	,85	3,19	,99	.494	.686

3.1.3.5. *Burnout* e Tipo de Serviço

Quanto ao tipo de serviço apenas não se verificou relação com a eficácia profissional (t=1.211, p>.05) (Quadro 17). Em relação ao *Burnout* Geral e restantes dimensões verificamos que:

- Os Bombeiros assalariados apresentam-se mais exaustos emocionalmente (M=2.98, DP=1.46) que os Bombeiros voluntários (M=2.50, DP=1.49)
- OS níveis de cinismo/despersonalização são superiores nos Bombeiros assalariados (M=2.58, DP=1.44) relativamente aos Bombeiros voluntários (M=2.18, DP=1.49)
- O *Burnout* em geral é superior nos bombeiros assalariados (M=3.60, DP=.83) em relação aos bombeiros voluntários (M=3.28, DP=.85).

Quadro 17 - Resultados relativos ao *Burnout* e respectivas dimensões em função do tipo de serviço (Teste t)

Escalas de Burnout	***Tipo de serviço***				***t***	***p***
	Bombeiro assalariado (n=273)		*Bombeiro voluntário (n=518)*			
	M	*DP*	*M*	*DP*		
Exaustão Emocional	2,98	1,46	2,50	1,49	4.298	.000
Cinismo	2,58	1,44	2,18	1,48	3.669	.000
Despersonalização						
Eficácia Profissional	5,24	,81	5,17	,81	1.211	.226
***Burnout* Geral**	3,60	,83	3,28	,85	5.001	.000

3.1.3.6. *Burnout* e Horário de Trabalho

Quanto ao horário de trabalho, não foi possível verificar diferenças significativa em função do mesmo nos níveis de *Burnout* em geral e também, em cada uma das suas dimensões, uma vez que o valor de p obtido se apresenta em todos os casos superior a .05 (Quadro 18).

Quadro 18 - Resultados relativos ao *Burnout* e respectivas dimensões em função do tipo de serviço (Teste t)

Escalas de Burnout	*Horário trabalho*				*t*	*p*
	Fluxo (n=330)		*Turnos (n=461)*			
	M	*DP*	*M*	*DP*		
Exaustão Emocional	2,68	1,49	2,66	1,50	0.17	0.86
Cinismo Despersonalização	2,28	1,54	2,34	1,4	-0.53	0.59
Eficácia Profissional	5,24	0,78	5,16	0,84	1.25	0.20
***Burnout* Geral**	3,40	0,86	3,39	0,86	0.19	0.84

3.1.3.7. *Burnout* e Horas Semanais

Relativamente ao número médio de horas semanais de trabalho, verifica-se uma correlação positiva e significativa com a Exaustão Emocional (r=0.18, p<.01), com o Cinismo (r=.157, p<.01) e com o *Burnout* em Geral (r=.19, p<.01). Com a Eficácia Profissional a correlação verificada apresenta-se também positiva, embora muito baixa e quase nula e não significativa (Quadro 19).

Quadro 19 - Correlação de pearson entre número médio de horas semanais de trabalho e *Burnout* em geral e respectivas dimensões

	Número médio de horas semanais de trabalho	***Exaustão Emocional***	***Cinismo Despersonalização***	***Eficácia Profissional***	***Burnout Geral***
Número médio de horas semanais de trabalho	1				
Exaustão Emocional	**0,18****	1			
Cinismo Despersonalização	**0,15****	**0,64****	1		
Eficácia Profissional	**0,01**	**-0,22****	**-0,30****	1	
***Burnout* Geral**	**0,19****	**0,87****	**0,85****	**0,01**	1

**p<.01

3.1.3.8. *Burnout* e Região

Por fim também foram analizados os resultados obtidos em função da região a que os Bombeiros pertencem, tendo-se concluído, de acordo com os valores de p, obtidos no teste Anova, sempre superiores a .05, que os níveis de *Burnout* em Geral, assim como, para a Exaustão Emocional, Cinismo/Despersonalização e Eficácia Profissional se apresentam muito semelhantes entre os Bombeiros das 5 principais regiões do pais (Quadro 20).

Quadro 20 - Resultados relativos ao Burnout em geral e respectivas dimensões por região do pais (Teste Anova)

Escalas de Burnout	*Região*										*F*	*p*
	Norte (n=133)		*Centro (n=286)*		*Lisboa e Vale do Tejo (n=241)*		*Alentejo (n=76)*		*Algarve (n=55)*			
	M	*DP*	*M*	*DP*	*M*	*DP*	*M*	*DP*	*M*	*DP*		
Exaustão Emocional	2,59	1,50	2,58	1,43	2,76	1,55	2,82	1,52	2,66	1,51	.720	.578
Cinismo Despersonalização	2,26	1,47	2,21	1,44	2,34	1,50	2,57	1,50	2,53	1,52	1.260	.284
Eficácia Profissional	5,21	,82	5,21	,76	5,18	,85	5,20	,74	5,15	1,01	.081	.988
***Burnout* Geral**	3,35	,84	3,33	,83	3,43	,89	3,53	,91	3,45	,81	1.027	.393

3.1.3.9. Satisfação com o Suporte Social e Suporte Social em Geral

Conforme se pode observar no quadro 21, os resultados obtidos em cada uma das dimensões da satisfação, apresentam-se satisfatórios considerando uma escala de 1 a 5 pontos. A satisfação com a família é o tipo de Suporte Social que mais se destaca (M=3.72, DP=.85), assim como, a satisfação com os amigos (M=3.70, DP=.80). A satisfação com a intimidade, já apresenta valores mais baixos (M=3.59, DP=.86), sendo mais fraca a satisfação que os Bombeiros apresentam em relação às actividades sociais (M=3.00, DP=.97).

Quadro 21 - Resultados relativos à satisfação com o suporte social em geral e respectivas dimensões

Escalas de Satisfação	N	M	DP	Min	Max
Satisfação Amigos	791	3.70	0.80	1.00	5.00
Satisfação Intimidade	791	3.59	0.86	1.00	5.00
Satisfação Família	791	3.72	0.85	1.00	5.00
Satisfação Actividades Sociais	791	3.00	0.97	1.00	5.00
Satisfação Geral	791	3.50	0.67	1.00	5.00

3.1.3.10. Exigências na Tarefa e Controlo no Trabalho

O Quadro 22, apresenta os resultados relativos às escalas de Exigências e Controlo no Trabalho para o conjunto dos Bombeiros da nossa amostra. De acordo com os resultados médios obtidos (Exigências - M=3.15, DP=.62; Controlo - M=3.43, DP=.87) pode-se especular que, considerando uma escala que varia de 1 a 5 pontos, os valores médios se apresentam razoáveis, sendo, contudo, superior o Controlo que os Bombeiros apresentam no seu trabalho, comparativamente à exigências das tarefas.

Quadro 22 - Resultados relativos às exigências e controlo no trabalho

Exigências/Controlo no Trabalho	*N*	*M*	*DP*	*Min*	*Max*
Exigências	791	3,15	.62	1.00	5.00
Controlo	791	3,43	.87	1.00	5.00

Após esta análise descritiva dos principais resultados obtidos para o *Burnout*, Suporte Social e Exigências/Controlo no Trabalho, passa-se a analisar a correlação existente entre as Exigências da Tarefa e o Controlo no Trabalho e o *Burnout* dos Bombeiros, que constitui outro dos principais objectivos do presente estudo.

3.1.4. Estatistica Inferencial: Testes de Hipóteses

3.1.4.1. Relação entre *Burnout* e Exigência/Controlo do Trabalho

Para estudar a relação entre o *Burnout* e respectivas dimensões (exaustão emocional, cinismo/despersonalização e realização/eficácia profissional), optou-se por um conjunto de análises correlacionais:

- Análise da correlações gerais entre as *Exigências e Controlo no Trabalho* e exaustão emocional, cinismo/despersonalização e eficácia profissional e *Burnout* em Geral
- Análises de moderação do controlo na influência das *Exigências da Tarefa* nos níveis de *Burnout* em Geral e específicos (exaustão emocional, cinismo/despersonalização e realização/eficácia profissional)

Assim, conforme a matriz de correlações abaixo apresentada (quadro 23), pode-se analisar os resultados que nos permitem testar algumas das hipóteses levantadas para o estudo, como as que procuram testar o efeito das Exigências do Trabalho/Tarefas no *Burnout* e respectivas dimensões.

Quadro 23 - Matriz de correlação entre exigências no trabalho e Burnout geral e respectivas dimensões

Correlação	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1 – Exigências	1				
2 - Exaustão Emocional	0,49**	1			
3 - Cinismo Despersonalização	0,28**	0,64**	1		
4 - Eficácia Profissional	-0,02	-0,22**	-0,30**	1	
5 - Burnout Geral	0,43**	0,87**	0,85**	0,01	1

Deste modo para a **Hipótese 1a: "As Exigências do Trabalho estão positivamente correlacionadas com a Exaustão Emocional"** o resultado obtido na relação entre estas duas variáveis apresentou-se estatisticamente significativo (r=.492,

p<.01), sendo a correlação obtida positiva, o que permite **confirmar esta hipótese**, uma vez que a um maior nível de Exigências corresponde uma maior Exaustão Emocional nos Bombeiros.

Também a correlação positiva e significativa verificada entre as Exigências da Tarefa e os níveis de Cinismo/Despersonalização (r=.283, p<.01) **permitiu confirmar a hipótese 1b "As Exigências do Trabalho estão positivamente correlacionadas com o Cinismo/Despersonalização"** sendo que a maiores níveis de exigência na tarefa correspondem também maiores níveis de despersonalização.

Quanto à **hipótese 1c "As Exigências do Trabalho estão negativamente correlacionadas com a Eficácia Profissional"** o coeficiente de correlação de *Pearson* obtido não se apresentou significativo (r=-.025, p>.05) o que **não permite a confirmação da hipótese.**

Em relação a **hipótese 1d "As Exigências do Trabalho estão positivamente correlacionadas com o *Burnout* em Geral",** o resultado do teste de correlação de *Pearson* apresenta-se significativo (r=.439, p<.01), o que, permite a **confirmação da hipótese**, e constatar que quanto maior for o nível de Exigências da Tarefa maiores serão também os níveis de *Burnout* em geral obtidos.

Por outro lado, no que respeita à relação existente entre o Controlo no Trabalho e o *Burnout*, foram levantadas outras hipóteses, testadas de acordo com os resultados obtidos na matriz de correlações do quadro 24.

Quadro 24 - Matriz de correlação entre controlo no trabalho e *Burnout* geral e respectivas dimensões

	1	2	3	4	5
1- Controlo	1				
2 - Exaustão Emocional	-,258**	1			
3 - Cinismo Despersonalização	-,343**	,647**	1		
4 - Eficácia Profissional	,338**	-,222**	-,304**	1	
5 - Burnout Geral	-,238**	,879**	,851**	,014	1

O resultado obtido na relação entre os níveis de Controlo no Trabalho e a Exaustão Emocional apresenta-se negativo e estatisticamente significativo, o que permite **confirmar a *hipótese 2a "O controlo no trabalho está negativamente correlacionado com a exaustão emocional".***

Também no sentido de analisar os efeitos directos das Exigências e também do Controlo do Trabalho na Exaustão Emocional, Cinismo e Eficácia Profissional, realizaram-se vários modelos de regressão linear múltipla, utilizando como variáveis independentes as Exigências da Tarefa e Controlo do Trabalho, conforme podemos verificar no Quadro 24 e Figura 17, tendo-se concluído que:

- A Exaustão Emocional é explicada em 30.00% (r^2=.300) pelas Exigências e Controlo no Trabalho. O efeito direto das Exigências apresenta-se significativo (b=.483, p=.000) assim como o do Controlo (b=-.240, p=.000).
- As Exigências da Tarefa e o Controlo no Trabalho explicam conjuntamente 19% (r^2=.190) do Cinismo/Despersonalização dos Bombeiros e ambas apresentam um efeito directo significativo (Exigências – b=.270, p=.000; Controlo – b=-.333, p=.000).
- O modelo de regressão linear múltipla com as variáveis Exigência e Controlo no Trabalho explicam 11.5% (r^2=.115) da Eficácia Profissional dos Bombeiros. Porém, apenas o efeito directo do Controlo (b=.338, p=.000), se apresenta significativo, sendo responsável pelo aumento da Eficácia.

Quadro 25 - Modelo de regressão linear múltipla do efeito das exigências e controlo do trabalho na exaustão emocional, cinismo/despersonalização e eficácia profissional

Variáveis Dependentes	*Variáveis Independentes*	*Coeficientes não estandardizados*		*Coeficientes estandardizados*	*t*	*p*	*r*	r^2	*F*	*P*
		B	*Erro padrão*	*Beta*						
Exaustão Emocional	(Constant)	,40	,29	-	1,37	,169				
	Exigências	1,16	,07	,48	16,20	,000	.55	.30	168.71	.000
	Controlo	,41	,05	-,24	8,04	,000				
Cinismo/ Despersonalização	(Constant)	2,22	,31	-	7,08	,000				
	Exigências	,64	,07	,27	8,42	,000	.44	.19	92.63	.000
	Controlo	,56	,05	-,33	-10,36	,000				
Eficácia Profissional	(Constant)	4,16	,18	-	22,91	,000				
	Exigências	-,01	,04	-,01	-,35	,727	.34	.12	50.98	.000
	Controlo	,31	,03	,34	10,07	,000				

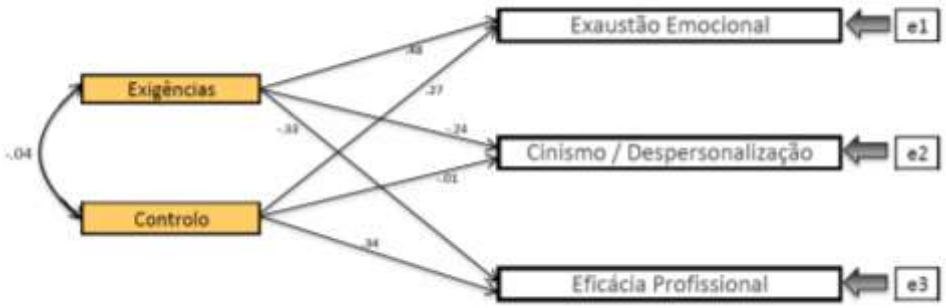

Figura 17: Modelo de Regressão linear múltipla entre exigências e controlo e dimensões do Burnout

Quanto ao *Burnout* em Geral, o modelo de regressão linear múltipla constituído pelas Exigências e Controlo no Trabalho, apresenta-se significativo (F=125.79, p<0.01), permitindo explicar 24% (r^2=0.24) do *Burnout* dos Bombeiros. Quer as Exigências (b=0.43, p=0.00) quer o controlo (b=-0.22, p=0.00) apresentam um efeito directo significativo no *Burnout* (Quadro25 e Figura18).

Quadro 26 - Modelo de Regressão linear múltipla entre exigências e controlo e Burnout em geral

Variáveis	*Coeficientes não estandardizados*		*Coeficientes estandardizados*	*t*	*p*	*r*	r^2	*F*	*P*
	B	*Erro padrão*	*Beta*						
(Constant)	2,26	0,17	-	12,78	0,00				
Exigências	0,59	0,04	0,43	13,87	0,00	0.49	0.24	125.79	0.00
Controlo	-0,29	0,03	-0,22	-7,15	0,00				

Variável Dependente: *Burnout* em Geral

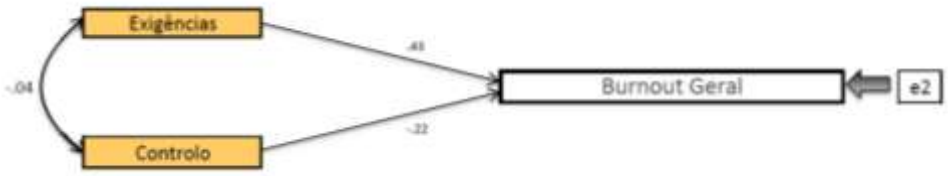

Figura 18 - Modelo de Regressão linear múltipla entre exigências e controlo e Burnout em geral

Para além dos efeitos directos ou aditivos das Exigências da Tarefa e do Controlo do Trabalho no *Burnout* e respectivas dimensões, também constitui objectivo do presente estudo analisar a relação de interacção/moderação entre Exigências e Controlo no Trabalho no *Burnout*. Para tal, foram conduzidas umas serie de análises de regressão linear múltipla com as variáveis Exigência, Controlo e Exigência/Controlo no Trabalho .

Assim, de acordo com o modelo de regressão linear múltipla com um efeito interactivo, entre as exigências e o controlo no trabalho, apresenta-se estatisticamente significativo (F=112.36, p<.01). Porém neste modelo apenas os efeitos directos das Exigências da Tarefa (b=-.24, p=.00) e do Controlo (b=.48, p=.00). O efeito interactivo verificado apresenta-se praticamente nulo (b=-.00, p=.82) e não significativo, o que não permite **confirmar a hipótese 3 a *"O controlo apresenta um efeito moderador sobre a relação entre as exigências da tarefa e a exaustão emocional"*** (Quadro 27 e Figura 19).

Quadro 27 - Regressão linear múltipla definida pelo efeito directo e interactivo das variáveis exigências e controlo no trabalho.

Variáveis	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*p*	R^2	*F*	*P*
	B	*Erro Padrão*	*Beta*					
(Constant)	0.00	0.04	-	-0.00	0.99	0.30	112.35	0.00
Exigências	-0.41	0.05	-0.23	-7.94	0.00			
Controlo	1.16	0.07	0.48	16.11	.00			
Exigências*Controlo	-0.02	0.07	-0.01	-0.23	.81			

Variável Dependente: Exaustão Emocional

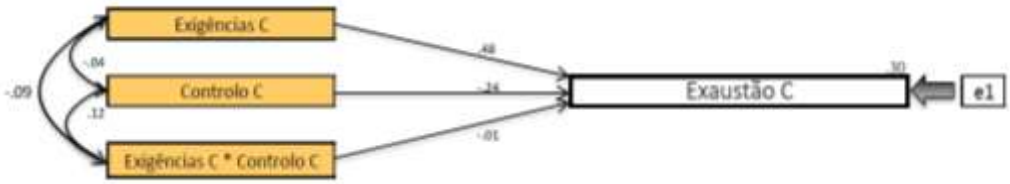

Figura 19: Modelo de regressão linear múltipla (efeitos directos e interactivo) das variáveis exigências e controlo no trabalho na exaustão emocional

A **hipótese 3 b "O controlo apresenta um efeito moderador significativo na relação entre as Exigências do Trabalho e o Cinismo/Despersonalização",** foi igualmente testada através de um modelo de regressão linear múltipla com os efeitos directos das variáveis Exigências e Controlo do Trabalho e os efeitos interactivos entre estas duas variáveis. O modelo obtido apresenta-se significativo (F=64.63, p<0.01), explicando 20 % (r^2=0.20) do Cinismo/Despersonalização verificado pelos Bombeiros. Mais especificamente os efeitos directos das Exigências (b=-0.32, p=0.00) e do Controlo (b=0.26, p=.00) apresenta-se significativos, sendo também o efeito interactivo das Exigências com o Controlo do Trabalho igualmente significativo (b=-0.09, p=.01) (Quadro 28 e Figura 20).

Quadro 28 - Regressão linear múltipla definida pelo efeito directo e interactivo das variáveis exigências e controlo no trabalho no cinismo/despersonalização

Variáveis	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*p*	R^2	*F*	*p*
	B	*Erro Padrão*	*Beta*					
(Constant)	-0.00	0.04	-	-0.08	0.93			
Exigências	-0.54	0.05	-0.32	-10.00	0.00	0.19	64.62	0.00
Controlo	0.63	0.07	0.26	8.20	0.00			
Exigências*Controlo	-0.20	0.07	-0.08	-2.66	0.00			

Variável Dependente: Cinismo/Despersonalização

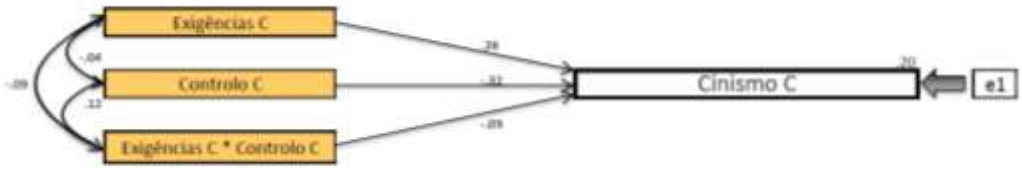

Figura 20: Modelo de regressão linear múltipla (efeitos directos e interactivo) das variáveis exigências e controlo no trabalho no cinismo/despersonalização

Neste sentido, os resultados permitem **confirmar a hipótese 3b**, uma vez que o Controlo parece apresentar um efeito significativo na relação entre as Exigências e o Cinismo/Despersonalização. Mais especificamente, pode-se verificar no quadro 29 através do valor de b obtido para cada nível de Controlo (baixo, médio e alto), que nos Bombeiros que apresentam níveis de Controlo mais elevados, a influência das Exigências no Cinismo/Despersonalização é mais reduzida (b=.45) comparativamente aos níveis de Controlo médio (b=.63) e baixo (b=.81), o que permite concluir que quanto maior for o Controlo menor será o efeito das Exigências no Cinismo/Despersonalização.

Quadro 29 - Efeito das exigências do trabalho no cinismo/despersonalização por nível de controlo

Nível de Controlo	*B*	*Erro Padrão*	*t*	*p*
Baixo	0.81	0.09	8.28	0.00
Médio	0.63	0.07	8.20	0.00
Alto	0.45	0.10	4.23	0.00

Relativamente ao efeito directo e interactivo das *Exigências e Controlo no Trabalho* na *Eficácia Profissional*, os resultados obtidos no modelo de regressão linear múltipla desenvolvido encontram-se expostos no quadro 30 e figura 21. O modelo apresentado apresenta-se estatisticamente significativo (F=33.96, p<0.05), explicando 11% da Eficácia Profissional dos Bombeiros. Porém, apenas o efeito directo do Controlo no Trabalho na Eficácia Profissional se apresenta significativo (b=0.34, p=0.00). O efeito interactivo das Exigências e Controlo apresenta-se praticamente nulo e não significativo (b=0.01, p=0.83). Estes resultados **não permitem, assim, comprovar a hipótese 3c *"O controlo apresenta um efeito moderador significativo na relação entre as exigências do trabalho e a eficácia profissional".***

Quadro 30 - Regressão linear múltipla definida pelo efeito directo e interactivo das variáveis exigências e controlo no trabalho na eficácia profissional

Variáveis	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*p*	R^2	*F*	*p*
	B	*Erro Padrão*	*Beta*					
(Constant)	0.00	0.02	-	0.00	0.99			
Exigências	-0.01	0.04	-0.01	-0.33	0.74			
Controlo	0.31	0.03	0.34	9.96	0.00	0.11	33.96	0.00
Exigências*Controlo	0.00	0.04	0.01	0.21	0.83			

Variável Dependente: Eficácia Profissional

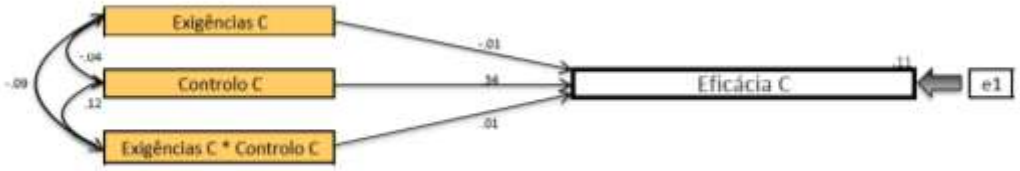

Figura 21: Modelo de regressão linear múltipla (efeitos directos e interactivo) das variáveis exigências e controlo no trabalho na eficácia profissional

Por fim, no que se refere ao teste dos efeitos interactivos entre as variáveis *Exigências e Controlo no Trabalho*, verifica-se no quadro 31, que o modelo de regressão linear múltiplo explicativo do *Burnout* em Geral, em função dos efeitos directo e interactivo das Exigências e Controlo no Trabalho se apresenta significativo ($F=84.93$, $p<0.05$). Porém, mais uma vez, o efeito interactivo não se apresenta significativo ($b=-0.05$, $p=0.10$), sendo apenas significativos os efeitos directos das Exigências ($b=-0.22$, $p=0.00$) e do Controlo ($b=0.43$, $p=.000$). Estes resultados não permitem então **confirmar a hipótese 3d "O controlo apresenta um efeito moderador significativo na relação entre as exigências do trabalho e a eficácia profissional"**

Quadro 31: Regressão linear múltipla definida pelo efeito directo e interactivo das variáveis exigências e controlo no trabalho no Burnout em geral

Variáveis	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*T*	*p*	R^2	*F*	*p*
	B	*Erro Padrão*	*Beta*					
(Constant)	-0.00	0.02	-	-0.05	0.96			
Exigências	-0.21	0.03	-0.22	-6.91	0.00	0.24	84.93	0.00
Controlo	0.59	0.04	0.43	13.70	0.00			
Exigências*Controlo	-0.07	0.04	-0.05	-1.63	0.10			

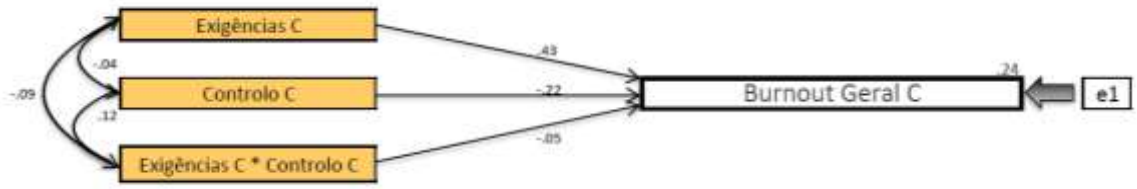

Figura 22: Modelo de regressão linear múltipla (efeitos directos e interactivo) das variáveis exigências e controlo no trabalho no Burnout em geral

Terminada a apresentação dos resultados relativos às relações existentes entre as *Exigências e o Controlo no Trabalho* no *Burnout* em Geral e respectivas dimensões, passa-se no seguinte ponto a apresentar os resultados obtidos para a relação entre o *Suporte Social* e o *Burnout* dos Bombeiros

3.1.4.2. Relação entre suporte social e *Burnout*

A partir da matriz de correlações exposta no quadro 32, é possivel analisar as correlações existentes entre os vários tipos de Suporte Social e as várias dimensões do *Burnout*, que nos permite testar as várias hipóteses estabelecidas sobre estas relações.

Quadro 32 - Matriz de correlações entre as variáveis do Burnout e da satisfação com o suporte social

	1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*
1 - Exaustão Emocional	1								
2- Cinismo/Despersonalização	.65**	1							
3 - Eficácia Profissional	-.22**	-,30**	1						
4 - Burnout Geral	.88**	,85**	,01	1					
5 - Satisfação Amigos	-,40**	-,33**	,32**	-,32**	1				
6 - Satisfação Intimidade	-,39**	-,39**	,25**	-,37**	,62**	1			
7 - Satisfação Família	-,36**	-,26**	,27**	-,26**	,57**	,33**	1		
8 - Satisfação Actividades Sociais	-,35**	-,32**	,15**	-,33**	,50**	,54**	,28**	1	
9 - Satisfação Geral	-,48**	-,42**	,31**	-,42**	,85**	,80**	,69**	,77**	1

Deste modo, relativamente a hipótese 4 mais geral **"A satisfação com o Suporte Social contribui para uma diminuição dos níveis de Exaustão Emocional dos Bombeiros"**, apresentam-se as conclusões retiradas do teste de cada uma das suas sub-hipoteses:

- ✓ **Hipótese 4a "A Satisfação com os Amigos contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Exaustão Emocional" apresenta-se válida** uma vez que existe correlação negativa entre a satisfação com os amigos e a Exaustão Emocional (r=-0.40, p<0.01)
- ✓ **Hipótese 4b"A Satisfação com a Intimidade contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Exaustão Emocional" também é valida,** dado o coeficiente de correlação obtido negativo e estatisticamente significativo (r=-0.39, p<0.01).
- ✓ **Hipótese 4c "A Satisfação com a Família contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Exaustão Emocional"** é **considerada válida** uma vez que os resultados do teste de correlação de P*earson* se apresentam significativos e negativos (r=0-.36, p<0.00)
- ✓ **Hipótese 4d "A satisfação com as Atividade Sociais contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Exaustão Emocional"** também é **considerada válida** uma vez que coeficiente de correlação obtido é negativo e significativo (r=-0.35, p<0.01).

- ✓ **Hipótese 4e "A satisfação com o Suporte Social em Geral contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Exaustão Emocional" apresenta-se válida** uma vez que existem um correlação negativa e significativa (r=-0.48, p<0.01).

Considerando estes resultados, pode-se também aceitar a hipótese mais geral relativa ao contributo do Suporte Social para a diminuição do *Burnout* nos Bombeiros válida.

Outro conjunto de hipóteses foi levantado para a relação entre o Suporte Social e os níveis de Cinismo/Despersonalização dos Bombeiros. Deste modo, a **hipótese 5** ***"A satisfação com o Suporte Social contribui para uma diminuição dos níveis de Cinismo/Despersonalização dos Bombeiros"*** foi analisada considerando as suas várias sub-hipóteses:

- ✓ **Hipótese 5a "A Satisfação com os Amigos contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Cinismo/Despersonalização"**- de acordo com o coeficiente de correlação obtido (r=-0.33, p<0.01) os resultados são significativos e negativos, o que, **valida a hipótese**.
- ✓ **Hipótese 5b"A Satisfação com a Intimidade contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Cinismo/Despersonalização"**- Esta **hipótese é válida** uma vez que o coeficiente de correlação obtido é negativo e significativo (r=-0.39, p<0.01)
- ✓ **Hipótese 5c "A Satisfação com a Família contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Cinismo/Despersonalização"** – a correlação verificada é negativa e significativa (r=-0.26, p<0.01) o que permite **a validação da hipótese**.
- ✓ **Hipótese 5d "A Satisfação com as Actividades Sociais contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Cinismo/Despersonalização"** – existe uma correlação significativa e negativa (r=-0.32, p<0.01) o que permite aceitar a hipótese levantada.
- ✓ **Hipótese 5e "A Satisfação com o Suporte Social em Geral contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Cinismo/Despersonalização"**- o resultado obtido (r=-0.42, p<0.01) **permite confirmar a hipótese** uma vez que existe uma correlação negativa e significativa.

A relação entre a satisfação com o Suporte Social e a Eficácia Profissional dos Bombeiros também foi motivo para o desenvolvimento de um conjunto de hipóteses derivada da hipótese 6 mais geral **"A Satisfação com o Suporte Social contribui para a melhoria da Eficácia Profissional dos Bombeiros"**. Os resultados obtidos no teste de correlação de *Pearson* apresentam-se todos significativos, permitindo assim **confirmar todas as sub-hipoteses levantadas**, sendo que o aumento da Eficácia Profissional está relacionada com o aumento dos níveis de Satisfação com os Amigos, com a Intimidade, com a Família e com as Atividades Sociais:

- ✓ **Hipótese 6a "A Satisfação com os Amigos contribui para um aumento significativo dos níveis de Eficácia Profissional"** (r=0.32, p=0.00)
- ✓ **Hipótese 6b"A Satisfação com a Intimidade contribui para um aumento significativo dos níveis de Eficácia Profissional"** (r=0.25, p=0,00).
- ✓ **Hipótese 6c"A Satisfação com a Família contribui para um aumento significativo dos níveis de Eficácia Profissional"**. O resultado obtido na correlação de pearson (r=0.27, p<0.01)
- ✓ **Hipótese 6d "A Satisfação com as Actividades Sociais contribui para uma diminuição significativa dos níveis de Eficácia Profissional**" (r=0.15, p<0.01)
- ✓ **Hipótese 6e "A Satisfação com o Suporte Social em geral contribui para um aumento significativo dos níveis de Eficácia Profissional"** (r=0.31, p<0.01).

Por último, também foram levantadas um conjunto de hipóteses para a relação existente entre a Satisfação com o Suporte Social e o *Burnout* em Geral dos Bombeiros derivadas de uma hipótese mais geral – Hipótese 7 **"A satisfação com o Suporte Social contribui para a diminuição do *Burnout* em Geral"**

Também neste caso, os resultados obtidos no teste de correlação de *Pearson* apresentam-se todos significativos, o que também **permite confirmar todas as sub-hipóteses levantadas**, sendo que o aumento dos níveis de Satisfação com os Amigos, com a Intimidade com a Família e com as Atividades Sociais implicam uma diminuição significativa dos níveis de *Burnout* dos Bombeiros em geral.

- ✓ **Hipótese 7a "A Satisfação com os Amigos contribui para uma diminuição significativa dos níveis de *Burnout* em Geral"** (r=0.32, p=0.00)

- ✓ **Hipótese 7b"A Satisfação com a Intimidade contribui para uma diminuição significativa dos níveis de *Burnout* em Geral"** (r=0.25, p=0.00).
- ✓ **Hipótese 7c"A Satisfação com a Família contribui para uma diminuiçao significativa dos níveis de *Burnout* em Geral"**(r=0.27, p<0.01)
- ✓ **Hipótese 7d "A Satisfação com as Actividades Sociais contribui para uma diminuição significativa dos níveis de *Burnout* em Geral"** (r=0.15, p<0.01)
- ✓ **Hipótese 7e "A Satisfação com o Suporte Social em Geral contribui para uma diminuição significativa dos níveis de *Burnout* em Geral"** (r=0.31, p<0.01).

Também constitui objectivo do presente estudo, conhecer mais especificamente quais as dimensões da satisfação com o suporte social que melhor predizem o *Burnout* e respectivas dimensões.

Neste sentido foram efectuadas umas série de regressões lineares múltiplas que nos permitiram de acordo com a quadro 33 e figura 23, concluir que:

- O modelo de regressão linear múltiplo explicativo dos efeitos das dimensões da Satisfação com o Suporte Social apresenta-se significativo (F=59.51, p<0.05) e explica 23% da Exaustão Emocional dos Bombeiros (r^2=0.23). Todas as dimensões do Suporte Social apresentam um efeito significativo na Exaustão destacando-se a Satisfação com a Família (b=-0.20, p<0.001), seguindo-se a Satisfação com a Intimidade (b=0.19, p<0.001), a Satisfação com as Atividades Sociais (b=0.11, p<0.001) e por fim a Satisfação com os Amigos (b=0.10, p<0.05).
- O conjunto das dimensões do Suporte Social explica 19% (r^2=0.19) dos níveis de Cinismo/Despersonalização dos Bombeiros, sendo o modelo final obtido significativo (F=45.24, p<0.05). Apenas a Satisfação com os Amigos, não apresenta um efeito significativo, sendo igualmente a dimensão que menos explica o Cinismo dos Bombeiros (b=-0.03, p>0.05). Das dimensões com efeito significativo, destaca-se a Satisfação com a Intimidade (b=-0.27, p<0.001), seguindo-se a Satisfação com as Actividades Sociais (b=-0.13, p<0.01) e por fim a Satisfação com a Família (b=-0.11, p<0.01).

- A Eficácia Profissional é explicada em 12 % (r^2=0.12) pelo conjunto das dimensões do Suporte Social, sendo o modelo obtido estatisticamente significativo (F=7.01, p<0.001). Neste modelo apenas a Satisfação com as Actividades Sociais é que não apresenta um efeito significativo na Eficácia Profissional (b=-0.05. p>0.05). A Satisfação com os Amigos é a dimensão que mais contribui para o aumento da Eficácia Profissional (b=0.20, p<0.001), seguindo-se a Satisfação com a Família (b=0.14, p<0.001) e a Satisfação com a Intimidade (b=0.11, p<0.05).

Quadro 33 - Análises de Regressão linear múltipla Satisfação com o Suporte Social e Exaustão Emocional, Cinismo/Despersonalização e Eficácia Profissional

Variáveis Dependentes	*Variáveis Independentes*	*Coeficientes não estandardizados*	*Coeficientes estandardizados*	*Beta*	*t*	*p*	r^2	*F*	*P*
		B	*Erro padrão*						
Exaustão Emocional	(Constant)	6,74	0,25	-	25,31	0,00			
	Satisfação Amigos	-0,18	0,08	-0,10	-2,11	0,03			
	Satisfação Intimidade	-0,33	0,07	-0,19	-4,53	0,00	0.23	59.51	0.00
	Satisfação Família	-0,34	0,06	-0,20	-5,11	0,00			
	Satisfação Actividades	-0,20	0,05	-0,13	-3,51	0,00			
Cinismo	(Constant)	5,51	0,26	-	21,19	0,00			
Despersonalização	Satisfação Intimidade	-0,46	0,07	-0,27	-6,20	0,00			
	Satisfação Amigos	-0,05	0,09	-0,03	-,62	0,53	0.19	45.24	0.00
	Satisfação Família	-0,19	0,06	-0,11	-2,84	0,00			
	Satisfação Actividades	-0,19	0,06	-0,13	-3,23	0,00			
Eficácia Profissional	(Constant)	3,71	0,15	-	24,81	0,00			
	Satisfação Intimidade	0,10	0,04	0,11	2,42	0,01			
	Satisfação Amigos	0,20	0,05	0,20	3,86	0,00	0.12	27.01	0.00
	Satisfação Família	0,13	0,03	0,14	3,34	0,00			
	Satisfação Actividades	-0,04	0,03	-0,05	-1,16	0,24			

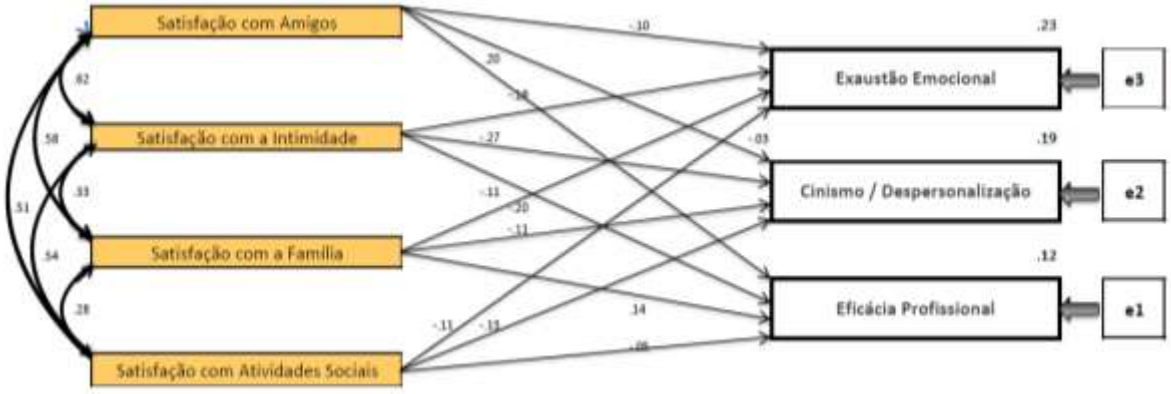

Figura 23: Modelo de Regressão múltipla multivariado da relaçao entre dimensões da satisfação com suporte social e dimensões do Burnout

Para além da influência dos vários factores da Satisfação em cada um das dimensões do *Burnout*, também foi efetuada uma analise de regressão linear múltipla para verificar quais os tipos de Satisfação predizem o *Burnout* em Geral assim como qual o que melhor prediz. Assim conforme os resultados obtidos no quadro 34 e figura 24.

O modelo obtido é estatisticamente significativo (F=43.93, p<0.00), sendo que, apenas o efeito da Satisfação com os Amigos não se apresenta significativo (b=-0.01, p>0.05). A Satisfação com a Intimidade é a que melhor explica o *Burnout* em Geral (b=-0.23, p<0.05) contribuindo para a sua diminuição, seguida da Satisfação com as Atividades Sociais (b=-0.16, p<0.00) e por fim da Satisfação com a Família (b=-0.13, p<0.01).

Quadro 34 - Modelo de Regressão linear Múltiplo do efeito das várias dimensões do suporte social no Burnout em geral

Variáveis	*Coeficientes não estandardizados*		*Coeficientes estandardizados*	*T*	*P*	*r*	r^2	*F*	*P*
	B	*Erro padrão*	*Beta*						
(Constant)	5,23	0,15	-	34,43	0,00				
Satisfação Intimidade	-0,23	0,04	-0,23	-5,29	0,00				
Satisfação Amigos	-0,04	0,05	-0,01	-0,27	0,78	0.42	0.18	43.93	0.00
Satisfação Família	-,016	0,04	-0,13	-3,39	0,00				
Satisfação Actividades Sociais	-0,14	0,03	-0,16	-4,20	0,00				

Variável Dependente: *Burnout* Geral

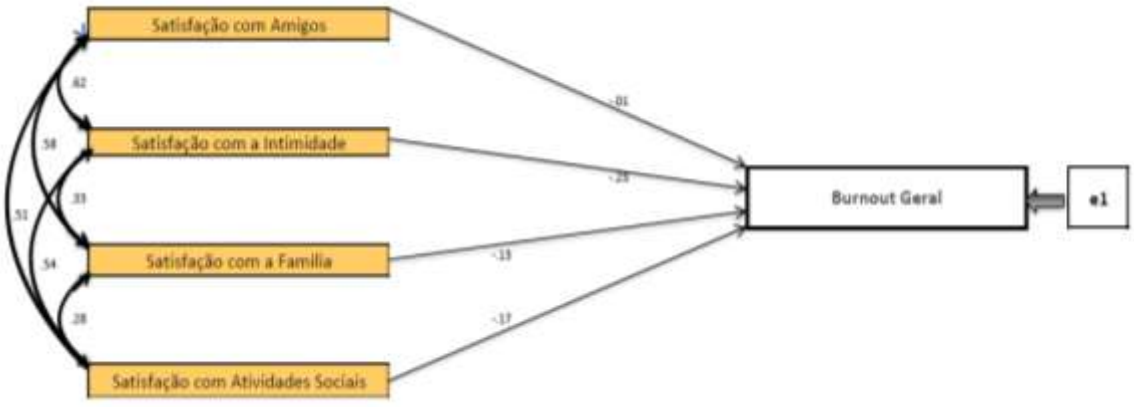

Figura 24: Modelo de regressão linear múltipla da relação entre as dimensões da satisfação com o suporte social e o Burnout Geral

Após analisar os efeitos diretos das variáveis da Satisfação com o Suporte Social no *Burnout* e respectivas dimensões, passa-se agora a analisar os seus efeitos indirectos, de modo poderem ser testadas as hipóteses levantadas:

Neste sentido, apresentam-se inicialmente a matriz das correlações entre as várias variáveis a analisar para testar este tipo de efeitos, cujos resultados são apresentados no quadro 35.

Resumidamente, pode-se observar relações negativas e significativas das exigências com os vários tipos de Satisfação com o Suporte Social, e positivas com as dimensões do *Burnout* Exaustão Emocional e Cinismo/Despersonalização e com *Burnout* Geral. Por outro, lado o Controlo no Trabalho também está positivamente correlacionado com as várias dimensões do Suporte Social e com a Eficácia Profissional, apresentando por outro lado, uma correlação negativa com a Exaustão Emocional, o Cinismo/Despersonalização e o *Burnout* em Geral.

Quadro 35 - Matriz de correlações entre exigências e controlo no trabalho, suporte social e Burnout

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2 – Controlo	1									
3 - Satisfação Amigos	,25**	1								
4 - Satisfação Intimidade	,23**	,62**	1							
5 - Satisfação Família	,24**	,57**	,33**	1						
6 - Satisfação Actividades Sociais	,17**	,50**	,53**	28**	1					
7 - Satisfação Geral	,28**	,85**	,80**	,69**	,76**	1				
8 - Exaustão Emocional	-,25**	-,40**	-,39**	-,35**	-,34**	-,47**	1			
9 - Cinismo/Despersonalização	,34**	-,32**	-,39**	-,25**	-,32**	,41**	,64**	1		
10 - Eficácia Profissional	,33**	,32**	,25**	,27**	,15**	,31**	-,22**	-,30**	1	
11 - Burnout Geral	-,23**	-,32**	-,37**	-,26**	-,33**	-,41**	,87**	,85**	,01	1

De modo a analisar os efeitos de mediação do Suporte Social e respectivas dimensões no *Burnout* e respectivos fatores, recorreu-se a análises de regressão múltipla em dois blocos ou passos. Num primeiro bloco seria inserida a variável independente inicial Exigências e no segundo bloco a variável Exigências e a variável correspondente à dimensão do Suporte Social que será a mediadora. Através deste processo, foi possível verificar que se ambas as variáveis se apresentaram significativas e a variável Exigência perdeu algum do seu efeito da mudança do 1º para o 2º bloco, ao que, podemos estar sobre um possível efeito de mediação da variável da satisfação com o Suporte Social associada. Para uma análise mais

específica recorreu-se ao SPSS Amos calculando os efeitos directos e indirectos e a respectiva significância[2] de modo a confirmar ou não as hipóteses.

Assim no que se refere a hipótese 8 **" A Satisfação com o Suporte Social apresenta uma acção mediadora no efeito das Exigências do Trabalho na Exaustão Emocional dos Bombeiros"** procedeu-ses ao seu teste através do teste das suas várias sub-hipóteses, conforme se passa a apresentar:

Hipótese 8a **" A Satisfação com o Suporte dos amigos medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho na exaustão emocional dos bombeiros"**

De acordo com o quadro 36, verifica-se que o modelos de regressão linear se apresentam ambos significativos, que o que apenas analise o efeito das exigências na Exaustão Emocional ($F=252.415$, $p<0.001$) que no segundo modelo em que analisa o efeito das Exigências e da Satisfação com os Amigos na Exaustão Emocional ($F=193.83$, $p<0.001$). O modelo de regressão linear múltipla definido pelas variáveis independentes Exigências da Tarefa e Satisfação com o Suporte dos Amigos explica 33% da Exaustão Emocional dos Bombeiros ($r^2=-0.33$).

Mais especificamente verificamos que as Exigências da Tarefa influenciam positivamente a Exaustão Emocional ($b=0.49$, $p<0.001$). Porém, no segundo modelo, com a entrada da variável Satisfação com os Amigos, notamos uma diminuição desse efeito ($b=0.42$, $p<.001$) o que se encontra possivelmente associado ao efeito negativo da Satisfação com os Amigos ($b=-0.30$, $p<0.001$), o que sustenta a hipótese da mediação da Satisfação com os Amigos na relaçao entre as Exigências da Tarefa e a Exaustão Emocional.

[2] Para o cálculo da significância dos efeitos recorremos a um processo de *bootstrap* predefinido para 1000 amostras conforme indicações de Maroco[148].

Quadro 36 - Regressão linear múltipla exigências e satisfação com Amigos na Exaustão Emocional

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*p*	R^2	R^2ch	*F*	*p*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	-1,07	0,24	-	-4,47	0,00	.24	0.09	252.41	0.00
	Exigências	1,18	0,07	0,49	15,88	0,00				
2	(Constant)	1,56	0,34	-	4,53	0,00	.33		193.83	0.00
	Exigências	1,01	0,07	0,42	14,06	0,00				
	Satisfação com amigos	-,56	0,05	-0,30	-10,13	0,00				

Variável Dependente: Exaustão Emocional

De modo a analisar a significância dos efeitos da Satisfação com os Amigos na relação entre as Exigencias da Tarefa e a Exaustão Emocional recorreu-se a uma análise de equações estruturais (Figura 25) por um processo de amostragem *bootstrap*, tendo-se verificado que todos os efeitos diretos (b=-42, p=.00), indiretos (mediação) (b=.07, p=.00) e total (diretos + indiretos) (b=.49, p=.00) se apresentam significativos, o que permite confirmar a hipótese levantada.

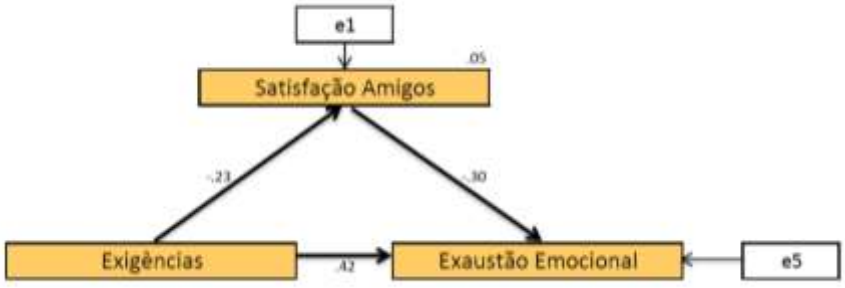

Figura 25: Mediaçaõ do Suporte social dos amigos na relação entre exigências e exaustão emocional

Hipótese 8b **“ A Satisfação com a Intimidade medeia significativamente o efeito das Exigências do Trabalho na Exaustão Emocional dos Bombeiros”**

Quanto à satisfação com a intimidade os resultados obtidos no modelo de regressão linear múltipla apontam, de acordo com o quadro 37:

- Para um efeito inicial significativo das exigências na exaustão emocional (b=0.49, p<0.00)
- Para no segundo modelo se verificar um efeito ainda significativo mas mais reduzido das exigências na exaustão (b=0.44, p<0.00)
- Para um efeito negativo e significativo da satisfação com a intimidade na exaustão (b=-0.56, p<0.001)
- Para que dado a redução do efeito das exigências do modelo 1 para o modelo 2 da mediação da satisfação.
- Para que ambos os modelos se apresentam significativos (Modelo 1 – F=252.415, p<0.001; Modelo 2 – 204.48, p<0.001) explicando respectivamente 24% (r^2=0.24) e 34% (r^2=0.34) da exaustão emocional dos bombeiros.

Quadro 37 - Regressão linear múltipla exigências e satisfação com a intimidade na exaustão emocional

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*p*	R^2	R^2*ch*	*F*	*p*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	-1,07	0,24	-	-4,47	0,00	0.24		252.41	0.00
	Exigências	1,18	0,07	-0,49	15,88	0,00				
2	(Constant)	1,33	0,31		4,23	0,00		0.09		
	Exigências	1,05	0,07	0,44	14,96	0,00			204.48	0.00
	Satisfação Intimidade	-0,55	0,05	-0,32	-10,902	0,00	0.34			

Variável Dependente: Exaustão Emocional

Para se analizar a significância dos efeitos da satisfação com a intimidade na relação entre as exigências da tarefa e a exaustão emocional recorreu-se a uma análise de equações estruturais (Figura 26) por um processo de amostragem bootstrap, tendo-se verificado que todos os efeitos directos (b=-44, p=.00), indirectos (mediação) (b=.05, p=.00) e total (directos + indirectos) (b=.49, p=.00) se apresentam significativos, o que permite confirmar a hipotese levantada.

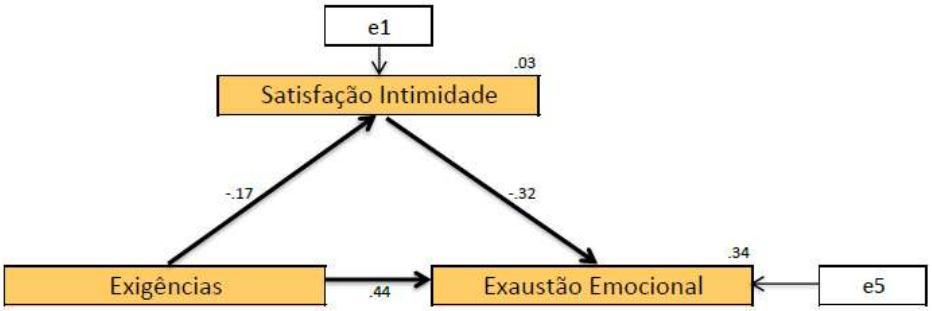

Figura 26: Efeito de mediação da satisfação da intimidade na relação entre exigências e exaustão emocional

Hipótese 8c **" A satisfação com o suporte da família medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho na exaustão emocional dos bombeiros"**

Relativamente à satisfação com o suporte familiar, de acordo com os resultados obtidos nos modelos de regressão linear múltipla (Quadro 38) pode-se verificar:

- Ambos os modelos se apresentam significativos (Modelo 1 – F=252.41, p<0.001; Modelo 2 – 167.89, p<0.001) explicando respectivamente 24% (r^2=0.24) e 30% (r^2=0.30) da exaustão emocional dos bombeiros
- Existe um efeito inicial significativo das exigências na exaustão emocional (b=0.49, p<0.001)
- No segundo modelo ocorre um efeito ainda significativo mas mais reduzido das exigências na exaustão (b=0.43, p<0.00)
- A satisfação com a família apresenta um efeito negativo e significativo na exaustão (b=-0.25, p<0.001)
- Verifica -se uma redução do efeito das exigências do modelo 1 para o modelo 2 por mediação da satisfação.

Quadro 38 - Modelo de regressão linear múltipla entre as exigências satisfação com o suporte familiar e exaustão emocional

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*P*	R^2	R^2ch	*F*	*P*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	-1,07	0,24		-4,47	0,00	0.24		252.41	0.00
	Exigências	1,18	0,07	0,49	15,88	0,00				
2	(Constant)	1,02	0,35		2,91	0,00		0.06		
	Exigências	1,03	0,07	0,43	13,89	0,00	0.30		167.89	0.00
	Satisfação Família	-,43	0,05	-0,25	-7,96	0,00				

Variável Dependente: Exaustão Emocional

O cálculo da significância dos efeitos da satisfação com a familia na relação verifica entre as exigências da tarefa e a exaustão emocional através de uma análise de equaçoes estruturais (Figura 27) por um processo de amostragem bootstrap, permite verificar-se que todos os efeitos directos (b=-43, p=.00), indirectos (mediação) (b=.06, p=.00) e total (directos + indirectos) (b=.49, p=.00) se apresentam significativos, o que permite confirmar a hipotese levantada.

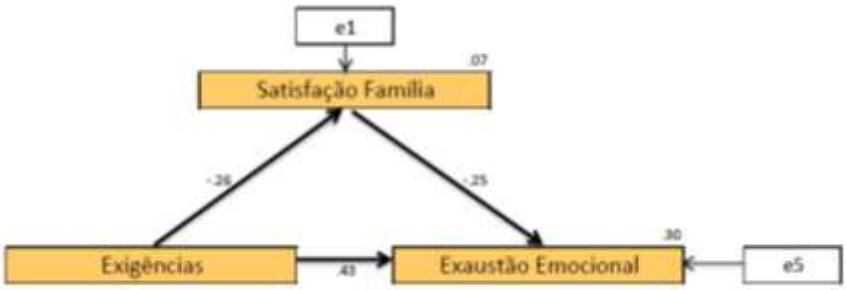

Figura 27: Efeito de mediação da satisfação com a familia na relação entre exigências e exaustão emocional

Hipótese 8d **“ A satisfação com as actividade sociais medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho na exaustão emocional dos bombeiros”**

No que concerne à satisfação com as actividade sociais, de acordo com os resultados obtidos nos modelos de regressão linear múltipla (quadro 39) pode constatar-se que:

- Ambos os modelos se apresentam significativos (Modelo 1 – F=252.41, p<0.001; Modelo 2 – 183.47, p<0.001) explicando respectivamente 24% (r^2=0.24) e 33% (r^2=0.33) da exaustão emocional dos bombeiros
- Ocorre um efeito inicial significativo das exigências na exaustão emocional (b=0.49, p<.001)
- No segundo modelo as exigências continuam a influenciar significativamente a exaustão, mas com um efeito mais reduzido (b=0.43, p<0.001)
- A satisfação com as actividades sociais contribui para uma diminuição significativa dos niveis de exaustão (b=-0.25, p<0.001)
- Ocorre uma redução do efeito das exigências do modelo 1 para o modelo 2 por mediação da satisfação com as actividades sociais

Quadro 39- Modelo de regressão linear múltipla entre as exigências satisfação com as actividades sociais e exaustão emocional

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*P*	R^2	R^2ch	*F*	*p*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	-1,07	0,24	-	-4,47	0,00				
							0.24		252.41	0.00
	Exigências	1,18	0,07	-0,49	15,88	0,00				
2	(Constant)	0.52	0,29		1.83	0,00				
								0.08		
	Exigências	1,09	0,07	0,45	15,15	0,00				
							0.33		183.47	0.00
	Satisfação Actividades Sociais	-0,43	0,04	-0,28	-9.32	0,00				

Variável Dependente: Exaustão Emocional

Relativamente à significância dos efeitos da satisfação com o suporte social em geral na relação verifica entre as exigências da tarefa e a exaustão emocional a análise de equaçoes estruturais (Figura 28) permite verificar que todos os efeitos directos (b=-0,45, p<0,001), indirectos (mediação) (b=0.04, p<0.001) e total (directos + indirectos) (b=0.49, p<.001) se apresentam significativos, o que permite **confirmar a hipótese levantada**.

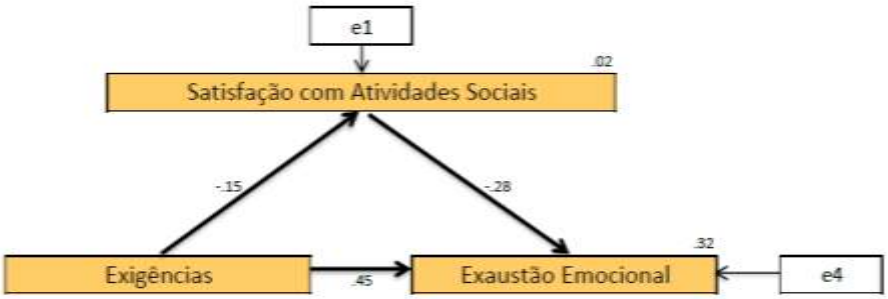

Figura 28: Efeito de mediação da satisfação com as actividades sociais na relação entre exigências e exaustão emocional

Hipótese 8e **" A satisfação com o suporte social geral medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho na exaustão emocional dos bombeiros"**

No que concerne à satisfação geral com o suporte social, de acordo com os resultados obtidos nos modelos de regressão linear múltipla (quadro 40) pode constatar-se que:

- Ambos os modelos se apresentam significativos (Modelo 1 – F=252.41, p<0.001; Modelo 2 – F=237.16, p<0.001) explicando respectivamente 24% (r^2=0.24) e 38% (r^2=0.38) da exaustão emocional dos bombeiros;
- Ocorre um efeito inicial significativo das exigências na exaustão emocional (b=0.49, p<0.001);
- No segundo modelo as exigências continuam a influenciar significativamente a exaustão, mas com um efeito mais reduzido (b=0.40, p<0.001);
- A satisfação com as actividades sociais contribui para uma diminuição significativa dos niveis de exaustão (b=-0.38, p<0.001);
- Ocorre uma redução do efeito das exigências do modelo 1 para o modelo 2 por mediação da satisfação com as actividades sociais.

Quadro 40 - Modelo de regressão linear múltipla entre as exigências satisfação com o suporte familiar e exaustão emocional

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*T*	*P*	R^2	R^2ch	*F*	*p*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	-	0,24	-	-4,47	0,00	0.24	0.14	252.41	0.00
	Exigências	1,18	0,07	-0,49	15,88	0,00				
2	(Constant)	2.59	0.36		7.25	0.00	0.38		237.16	0.00
	Exigências	0.95	0.07	0.40	13.58	0.00				
	Satisfação com suporte social em	- 0.83	0.06	-0.38	- 12.98	0.00				

Variável Dependente: Exaustão Emocional

Os resultados da análise de significância por *bootstrap* dos efeitos da satisfação com o suporte de vida em geral na relação entre as exigências da tarefa e a exaustão emocional a análise de equaçoes estruturais (Figura 29) permite verificar que todos os efeitos directos (b=-0,40, p<0.001), indirectos (mediação) (b=0.09, p<001) e total (directos + indirectos) (b=0.49, p<0,001) se apresentam significativos, o que permite **confirmar a hipótese levantada**.

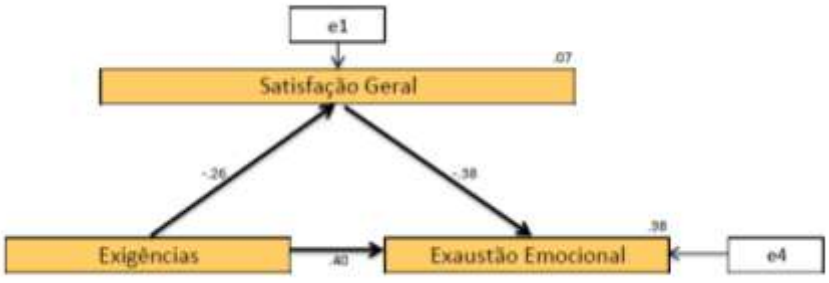

Figura 29 - efeitos da satisfação com o suporte de vida em geral na relação entre as exigencias da tarefa e a exaustão emocional.

Também ao ser analizado o efeito que a satisfação com o suporte social e respectivas dimensões poderá apresentar no sentido de reduzir o efeito negativo das

exigências da tarefa no cinismo/despersonalização dos bombeiros. Para tal foi estalecida uma hipótese de estudo mais geral que se procura testar:

Hipótese 9 **" A satisfação com o suporte social apresenta uma acção mediadora no efeito das exigências do trabalho no cinismo/despersonalização dos bombeiros"**

Para procurar obter a sua confirmação, procedeu-se ao teste de um conjunto de sub-hipóteses, dela derivadas, conforme se passa a apresentar:

Hipótese 9a **" A satisfação com o suporte dos amigos medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho na exaustão emocional dos bombeiros"**

No quadro 41 é apresentado um modelo de regressão hierárquica, sendo que da análise do mesmo podemos verificar que:

- No primeiro passo ou modelo as exigências apresentam um efeito positivo significativo no cinismo despersonalização dos bombeiros contribuindo para o seu aumento (b=0.28, p<0.001);
- No segundo passa da regressão é introduzida a variável satisfação com os amigos, que apresenta um efeito negativo no cinismo (b=-0.28, p<0.001) contribuindo para a sua diminuição. Também se verifica uma efeito promotor por parte das exigências da tarefa no cinismo (b=0.22, p<0.001);
- O efeito promotor das exigências diminui do 1º passo (b=0.28, p<0,001) para o 2º passo (b=0.22, p<0,001) o que poderá dever-se a um efeito de mediação da satisfação com os amigos;
- Que o modelo (1º passo) (F=68.56, p<0.001) que o 2º modelo (2º passo) (F=71.25, p<0.001) explicam significativamente o cinismo dos bombeiros, sendo que o primeiro explica unicamente 8% (r^2=0.08) do cinismo e o segundo já explica 15% (r^2=0.15).

Quadro 41 - Regressão Linear múltipla das variáveis exigências e satisfação com os amigos no cinismo/despersonalização

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*P*	R^2	R^2ch	*F*	*p*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	0,19	0,26	-	0,74	0,45	0.08		68.56	0.00
	Exigências	0,67	0,08	-0,,28	8,28	0,00				
2	(Constant)	2,58	0,38		6,74	0,00		0.07		
	Exigências	0,52	0,08	0,21	6,47	0,00	0.15		71.25	0.00
	Satisfação Amigos	- 0,51	0,06	-0,27	- 8,25	0,00				

Variável Dependente: Cinismo Despersonalização

Para análise da significância dos efeitos de mediação da satisfação com os amigos na relação das exigências com o cinismo procedeu-se a uma analise de equações estruturais, através de um processo *bootstrap* (Figura 30) tendo-se verificado que os efeitos directos (b=.22, p=.00), indirectos ou de mediação (b=.06, p=.00) e totais (b=.28, p<.00) se apresenta todos significativos o que permite **confirmar a hipótese apresentada**.

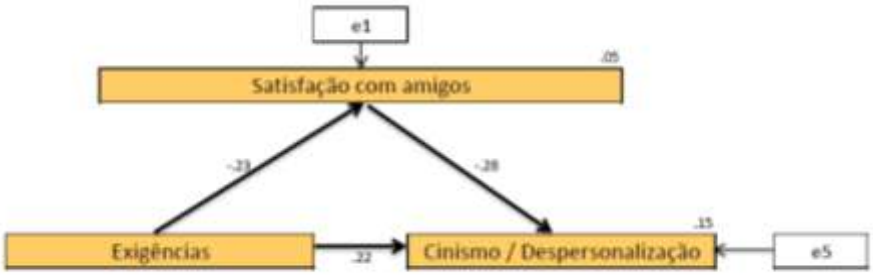

Figura 30: Mediação entre satisfação com os amigos na relação entre exigências e Cinismo / Despersonalização

Hipótese 9b **“ A satisfação com a intimidade medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho na cinismo/despersonalização dos bombeiros”**

Conforme os resultados do quadro 42, do modelo de regressão hierárquica, pode verificar-se que:

- Inicialmente as exigências apresentam um efeito positivo significativo no cinismo despersonalização dos bombeiros contribuindo para o seu aumento (b=0.28, p<0.001);
- No segundo passo da regressão já com a variável satisfação com a intimidade, que apresenta um efeito negativo no cinismo (b=-0.36, p<0.001) contribuindo para a sua diminuição, também se verifica uma efeito promotor por parte das exigências da tarefa no cinismo (b=0.22, p<0.001);
- O efeito promotor das exigências diminui do 1º passo (b=0.28) para o 2º passo (b=0.22) o que poderá dever-se a um efeito de mediação da satisfação com a intimidade;
- Ambos os modelos (1º passo) (F=68.56, p<0.001) e (2º passo) (F=71.25, p<0.001) explicam significativamente o cinismo dos bombeiros, sendo que o primeiro explica unicamente 8% (r^2=0.08) do cinismo e o segundo já explica 21% (r^2=0.21).

Quadro 42 - Regressão linear múltipla entre exigências e satisfação com a intimidade e cinismo/despersonalização

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*T*	*p*	R^2	R^2ch	*F*	*p*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	,19	0,26	-	0,74	0,45	0.08	0.08	68.56	0.00
	Exigências	,67	0,08	-0,28	8,28	0,00				
2	(Constant)	2,86	0,34		8,39	0,00	0.20		101.71	0.00
	Exigências	,53	0,07	0,22	6,91	0,00				
	Satisfação Intimidade	-,61	0,05	-0,35	-11,14	0,00				

Variável Dependente: Cinismo Despersonalização

Na figura 31, apresenta-se o modelo de mediação da satisfação com a intimidade no efeito das exigências no cinismo. A análise da significância dos efeitos de mediação da satisfação com a intimidade na relação entre exigência e cinismo, através de um processo *bootstrap,* permitiu constatar que os efeitos directos (b=.22, p=.00), indirectos ou de mediação (b=.06, p=.00) e totais (b=.28, p<.00) se apresenta todos significativos o que permite **confirmar a hipótese apresentada**.

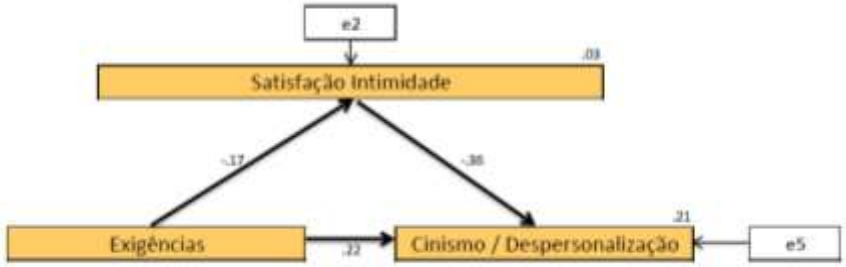

Figura 31: Mediação da satisfação com a intimidade na relação entre exigências e Cinismo / Despersonalização

Hipótese 9c **" A satisfação com a família medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho no cinismo/despersonalização dos bombeiros"**

Conforme os resultados do quadro 43 do modelo de regressão hierárquica, pode verificar-se que:

- Inicialmente as exigências apresentam um efeito positivo significativo no cinismo despersonalização dos bombeiros contribuindo para o seu aumento (b=.28, p<.001);
- No segundo passo da regressão já com a variável satisfação com a família, que apresenta um efeito negativo no cinismo (b=-.20, p<.001) contribuindo para a sua diminuição, também se verifica uma efeito promotor por parte das exigências da tarefa no cinismo (b=.23, p<.001)
- O efeito promotor das exigências diminui do 1º passo (b=.28) para o 2º passo (b=.23) o que poderá dever-se a um efeito de mediação da satisfação com a intimidade.
- Ambos os modelos (1º passo) (F=68.56, p<.001) e (2º passo) (F=51.69, p<.001) explicam significativamente o cinismo dos bombeiros, sendo que o primeiro explica unicamente 8% (r^2=.08) do cinismo e o segundo já explica 12% (r^2=.12).

Quadro 43 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com a família no cinismo/despersonalização

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*p*	R^2	R^2ch	*F*	*P*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	0,19	0,26	-	,74	0,45	0.08		68.56	0.00
	Exigências	0,67	0,08	0,28	8,28	0,00				
2	(Constant)	1,85	0,38	-	4,76	0,00	0.12	0.04	51.69	0.00
	Exigências	0,55	0,08	0,23	6,69	0,00				
	Satisfação Família	-0,34	0,06	-0,20	- 5,66	0,00				

Variável Dependente: Cinismo Despersonalização

No que se refere à significância dos efeitos desenvolvimento um modelo de equações estruturais (figura 32) de mediação da satisfação com a intimidade no efeito das exigências no cinismo. A análise da significância dos efeitos de mediação da satisfação com a intimidade na, através de um processo *bootstrap,* permite observar que os efeitos directos (b=.23, p=.00), indirectos ou de mediação (b=.05, p=.00) e totais (b=.28, p<.00) se apresenta todos significativos o que permite confirmar a hipótese apresentada.

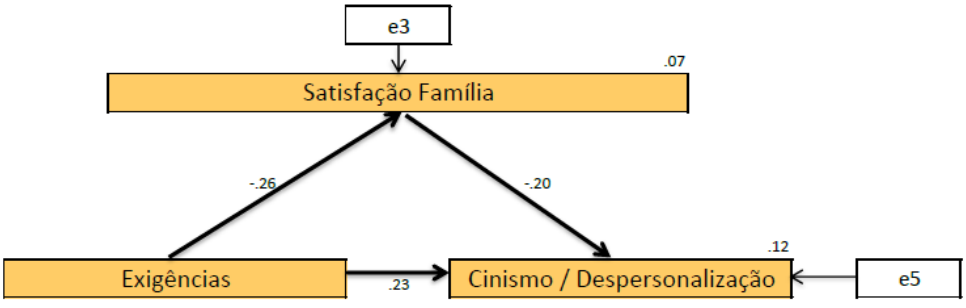

Figura 32: Mediação da satisfação com a familia na relação entre exigências e Cinismo / Despersonalização

Hipótese 9d **“ A satisfação com as actividades sociais medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho no cinismo/despersonalização dos bombeiros”**

De acordo com o quadro 44, relativa aos resultados do modelo de regressão hierárquica, pode verificar-se que:

- No primeiro passo as exigências apresentam um efeito positivo significativo no cinismo despersonalização dos bombeiros contribuindo para o seu aumento (b=0.28, p<0.001)
- No segundo passo, a variável satisfação com as actividades sociais apresenta um efeito negativo no cinismo (b=-0.29, p<0.001) contribuindo para a sua diminuição. Também notamos um efeito promotor por parte das exigências da tarefa no cinismo (b=0.24, p<0.001)
- O efeito promotor das exigências diminui do 1º passo (b=0.28) para o 2º passo (b=0.24) o que poderá dever-se a um efeito de mediação da satisfação com a intimidade.
- Ambos os modelos (1º passo) (F=68.56, p<0.001) e (2º passo) (F=47.72, p<0.001) explicam significativamente o cinismo dos bombeiros, sendo que o primeiro explica unicamente 8% (r^2=0.08) do cinismo e o segundo já explica 16% (r^2=0.12)

Quadro 44 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com as actividades sociais no cinismo/despersonalização

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*T*	*p*	R^2	R^2ch	*F*	*P*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	0,19	0,26		0,74	0,45	0.08		68.56	0.00
	Exigências	0,67	0,08	0,28	8,28	0,00				
2	(Constant)	1.81	0.31		5.80	0.00	0.16	0.07	74.72	0.00
	Exigências	0.57	0.08	0.24	7.27	0.00				
	Satisfação com actividades sociais	-0.43	0.05	-0.29	-8.63	0.00				

Variável Dependente: Cinismo Despersonalização

A análise da significância por um modelo de equações estruturais (figura 33) de mediação da satisfação com as actividades sociais no efeito das exigências no cinismo, permite observar que os efeitos directos (b=0.24, p<0,001), indirectos ou de mediação (b=0.04, p<0,001) e totais (b=0.28, p<0.001) se apresenta todos significativos o que permite **confirmar a hipótese apresentada**.

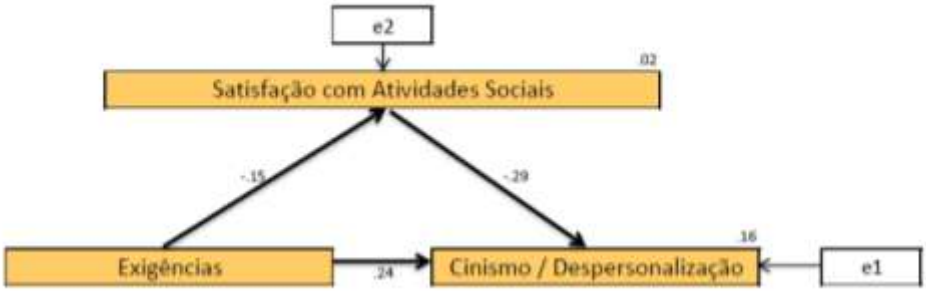

Figura 33: Mediação da satisfação com as actividades sociais na relação entre exigências e Cinismo / Despersonalização

Hipótese 9e **“ A satisfação com o suporte social em geral medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho no cinismo/despersonalização dos bombeiros”**

Os resultados expostos no quadro 45, do modelo de regressão hierárquica, permitem verificar que:

- No primeiro passo as exigências apresentam um efeito positivo significativo no cinismo despersonalização dos bombeiros contribuindo para o seu aumento (b=.28, p<.001);
- No segundo passo, a variável satisfação com o suporte social em geral apresenta um efeito negativo no cinismo (b=-.37, p<.001) contribuindo para a sua diminuição. Também notamos um efeito promotor por parte das exigências da tarefa no cinismo (b=.19, p<.001);
- O efeito promotor das exigências diminui do 1º passo (b=.28) para o 2º passo (b=.19) o que poderá dever-se a um efeito de mediação da satisfação o suporte social em geral;

- Ambos os modelos (1º passo) (F=68.56, p<.001) e (2º passo) (F=103.95, p<.001) explicam significativamente o cinismo dos bombeiros, sendo que o primeiro explica unicamente 8% (r^2=.08) do cinismo e o segundo já explica 16% (r^2=.12).

Quadro 45 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com suporte social geral no cinismo/despersonalização

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*p*	R^2	R^2ch	*F*	*P*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	,195	,262	-	,747	,455	.080	.128	68.561	.000
	Exigências	,674	,081	,283	8,280	,000				
2	(Constant)	3,742	,397	-	9,429	,000	.208		103.595	.000
	Exigências	,447	,078	,188	5,725	,000				
	Satisfação Geral	-,808	,071	-,370	-11,297	,000				

Variável Dependente: Cinismo/Despersonalização

A análise da significância dos efeitos de mediação, foi realizada por um modelo de equações estruturais (figura 34) de mediação da satisfação com o suporte social em geral no efeito das exigências no cinismo. Verifica-se que os efeitos directos (b=.19, p=.00), indirectos ou de mediação (b=.09, p=.00) e totais (b=.28, p<.00) se apresentam todos significativos o que permite **confirmar a hipótese apresentada.**

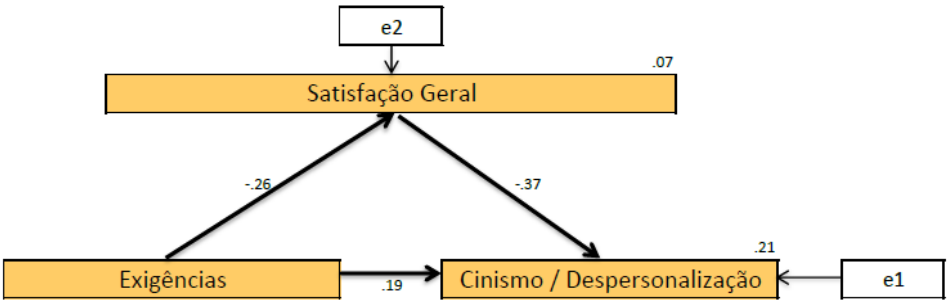

Figura 34: Mediação da satisfação com o suporte social em geral na relação entre exigências e cinismo/despersonalização

Para além de ser analizada a relação e efeitos de mediação da satisfação com o suporte social e respectivas dimensões nas dimensões específicas do *Burnout* exaustão emocional e cinismo/despersonalização passa-se de seguida a verificar se a satisfação com o suporte social também apresenta um efeito de mediação no efeito que as exigências tem no *Burnout* em geral, tendo sido assim estabelecida uma hipótese geral:

Hipótese 10 **" A satisfação com o suporte social medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho no *Burnout* em Geral dos Bombeiros"**

Para a análise desta hipótese foram estabelecidas algumas sub-hipóteses que se apresentam e a testar.

Hipótese 10a **" A satisfação com os amigos medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho no *Burnout* em Geral dos Bombeiros"**

Da análise dos resultados expostos no quadro 46, do modelo de regressão hierárquica, pode-se considerar que:

- Inicialmente as exigências apresentam um efeito positivo significativo no *Burnout* em geral dos bombeiros contribuindo para o seu aumento (b=.44, p<.001);
- No segundo passo, a variável satisfação com os amigos apresenta um efeito negativo no cinismo (b=-.23, p<.001) contribuindo para a sua diminuição. Também notamos um efeito promotor por parte das exigências da tarefa no cinismo (b=.39, p<.001);

- O efeito promotor das exigências diminui do 1º passo (b=.44) para o 2º passo (b=.39) o que poderá dever-se a um efeito de mediação da satisfação com o suporte dos amigos;
- Ambos os modelos (1º passo) (F=188.34, p<.001) e (2º passo) (F=126.31, p<.001) explicam significativamente o *Burnout* em geral dos bombeiros, sendo que o primeiro explica unicamente 19% (r^2=.19) do *Burnout* e o segundo já explica 24% (r^2=.24).

Quadro 46 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com os amigos no Burnout em geral

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*p*	R^2	R^2ch	*F*	*P*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	1,474	,143		10,325	,000	.193	.050	188.342	.000
	Exigências	,609	,044	,439	13,724	,000				
2	(Constant)	2,623	,211		12,436	,000	.241		126.307	.000
	Exigências	,535	,044	,386	12,097	,000				
	Satisfação Amigos	-,247	,034	-,230	-7,217	,000				

Variável Dependente: *Burnout* Geral

Para verificar se o efeito de mediação da satisfação com os amigos na relação entre as exigências e o *Burnout* em geral é significativo, foi realizado um modelo de equações estruturais (figura 35) por amostragem *bootstap,* sendo possível concluir que os efeitos directos (b=.39, p=.00), indirectos ou de mediação (b=.05, p=.00) e totais (b=.44, p<.00) se apresentam todos significativos o que permite **confirmar a hipótese apresentada**.

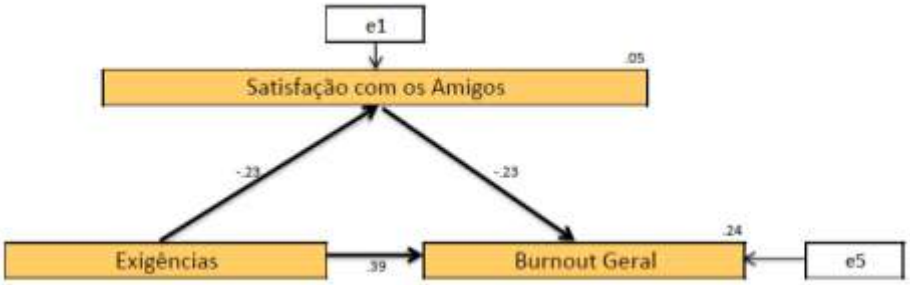

Figura 35: Mediação da satisfação com os amigos na relação entre exigências e Burnout em geral

Hipótese 10b **" A satisfação com a intimidade medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho no *Burnout* em geral dos bombeiros"**

Os resultados expostos no quadro 47, relativos ao modelo de regressão hierárquica constituído pelas variáveis exigências da tarefa e satisfação com a intimidade, permitem constatar que:

- Inicialmente as exigências apresentam um efeito positivo significativo no *Burnout* em geral dos bombeiros contribuindo para o seu aumento (b=.44, p<.001);
- No segundo passo, a variável satisfação com a intimidade apresenta um efeito negativo no cinismo (b=-.31, p<.001) levando a sua diminuição. Também notamos um efeito promotor por parte das exigências da tarefa no *Burnout* em geral (b=.39, p<.001);
- O efeito promotor das exigências diminui do 1º passo (b=.44) para o 2º passo (b=.39) devido ao efeito de mediação da satisfação com a intimidade;
- Tanto o primeiro modelo (1º passo) (F=188.34, p<.001), como o 2º modelo (2º passo) (F=126.31, p<.001) explicam significativamente o *Burnout* em geral dos bombeiros, sendo que o primeiro explica unicamente 19% (r^2=.19) do *Burnout* e o segundo já explica 29% (r^2=.29).

Quadro 47 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com a intimidade no *Burnout* em geral

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*p*	R^2	R^2ch	*F*	*p*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	1.47	.14		10.33	.000	.19	.09	188.34	.000
	Exigências	.61	.04	.44	13.72	.000				
2	(Constant)	2.82	.19		14.93	.000	.29		157.72	.000
	Exigências	.54	.04	.39	12.68	.000				
	Satisfação Intimidade	-.31	.03	-.31	-10.14	.000				

Variável Dependente: *Burnout* Geral

A análise de significância do efeito de mediação da satisfação com a intimidade na relação entre as exigências e o *Burnout* em Geral é significativo, foi efectuada por um modelo de equações estruturais (figura 36) por amostragem *bootstap,* o que permitiu constatar que os efeitos directos (b=.39, p=.00), indirectos ou de mediação (b=.05, p=.00) e totais (b=.44, p<.00) se apresentam todos significativos o que permite **confirmar a hipótese apresentada**.

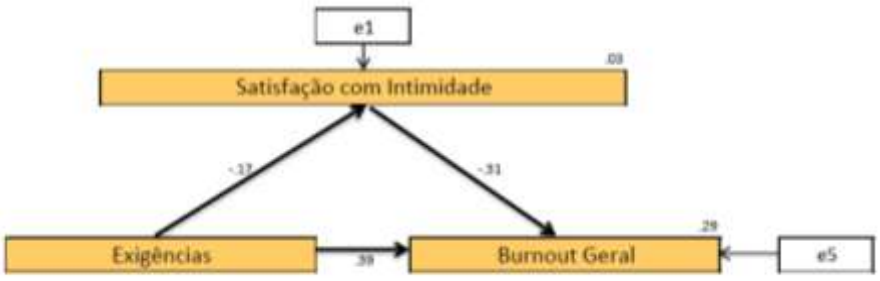

Figura 36: Mediação da satisfação com a intimidade em geral na relação entre exigências e Burnout em geral

Hipótese 10c **" A satisfação com a família medeia significativamente o efeito das Exigências do Trabalho no *Burnout* em Geral dos Bombeiros"**

Conforme os resultados apresentados quadro 48, sobre o modelo de regressão hierárquica constituído pelas variáveis exigências da tarefa e satisfação com a família, permitem constatar que:

- No primeiro passo as exigências apresentam um efeito positivo significativo no *Burnout* em geral dos bombeiros contribuindo para o seu aumento (b=.44, p<.001);
- No segundo passo, a variável satisfação com a intimidade apresenta um efeito negativo no cinismo (b=-.16, p<.001) levando a sua diminuição. Também notamos um efeito promotor por parte das exigências da tarefa no *Burnout* em geral (b=.40, p<.001);
- O efeito promotor das exigências diminui do 1º passo (b=.44) para o 2º passo (b=.40) devido ao efeito de mediação da satisfação com a intimidade;
- Tanto o primeiro modelo (1º passo) (F=188.34, p<.001), como o 2º modelo (2º passo) (F=109.75, p<.001) explicam significativamente o *Burnout* em geral dos bombeiros, sendo que o primeiro explica unicamente 19% (r^2=.19) do *Burnout* e o segundo já explica 22% (r^2=.22)

Quadro 48 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com a família no Burnout em Geral

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*p*	R^2	R^2c h	*F*	*p*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	1,47	,14	-	10,	,000	.19	.03	188.34	.000
	Exigência	,60	,04	,44	13,	,000				
2	(Constant)	2,28	,21	-	10,	,000	.22		109.75	.000
	Exigência	,55	,04	,40	12,	,000				
	Satisfação	-,17	,03	-,16	-	,000				

Variável Dependente: *Burnout* Geral

Em relação à análise de significância do efeito de mediação da satisfação com a família na relação entre as exigências e o *Burnout* em geral da analise por

amostragem *bootstap* efectuada, foi possível constatar que os efeitos directos (b=.40, p=.00), indirectos ou de mediação (b=.04, p=.00) e totais (b=.44, p<.00) se apresentam todos significativos o que permite **confirmar a hipótese apresentada** (Figura 37).

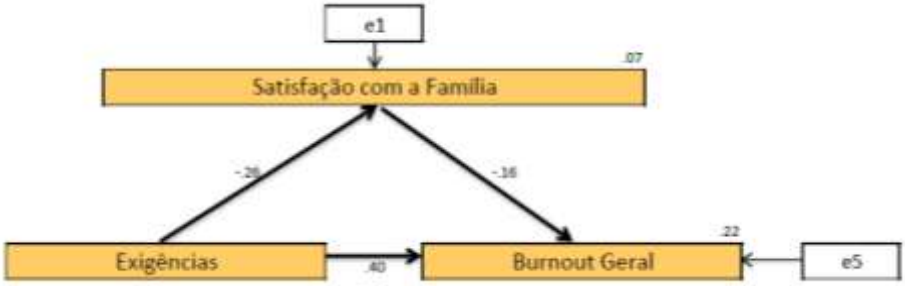

Figura 37: Mediação da satisfação com a familia na relação entre exigências e Burnout em geral

Hipótese 10d **" A satisfação com as actividades sociais medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho no *Burnout* em geral dos bombeiros"**

De acordo com os resultados do quadro 49, sobre o modelo de regressão hierárquica constituído pelas variáveis exigências da tarefa e satisfação com as actividade sociais, pode verificar-se que:

- Numa fase inicial as exigências apresentam um efeito positivo significativo no *Burnout* em Geral dos Bombeiros contribuindo para o seu aumento (b=.44, p<.001);
- No segundo passo, a variável satisfação com as actividades sociais apresenta um efeito negativo no *Burnout* em geral (b=-.28, p<.001) levando a sua diminuição. Também notamos um efeito promotor por parte das exigências da tarefa no *Burnout* em geral (b=.40, p<.001);
- O efeito promotor das exigências diminui do 1º passo (b=.44) para o 2º passo (b=.40) devido ao efeito de mediação da satisfação com a intimidade;
- Tanto o primeiro modelo (1º passo) (F=188.34, p<.001), como o 2º modelo (2º passo) (F=143.89, p<.001) explicam significativamente o *Burnout* em geral dos bombeiros, sendo que o primeiro explica unicamente 19% (r^2=.19) do *Burnout* e o segundo já explica 27% (r^2=.27).

Quadro 49 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação com as actividades sociais no Burnout em Geral

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandartizados*		*Coeficientes estandartizados*	*t*	*p*	R^2	R^2ch	*F*	*p*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	1,47	,14	-	10,32	,000	.19	.08	188.34	.000
	Exigências	,61	,04	,44	13,72	,000				
2	(Constant)	2,38	,17	-	14,04	,000	.27		143.89	.000
	Exigências	,55	,04	,40	12,89	,000				
	Satisfação Actividades Sociais	-,24	,02	-,28	-8,97	,000				

Variável Dependente: *Burnout* Geral

Quanto à análise de significância do efeito de mediação da satisfação com as actividade sociais na relação entre as exigências e o *Burnout* em geral da análise por amostragem *bootstap* efectuada, foi possível constatar que os efeitos directos (b=.40, p=.00), indirectos ou de mediação (b=.04, p=.00) e totais (b=.44, p<.00) se apresentam todos significativos o que **permite confirmar a hipótese apresentada** (Figura 38).

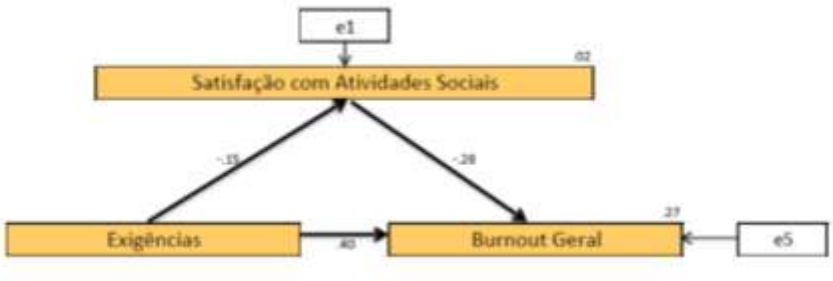

Figura 38: Mediação da satisfação com as actividades sociais na relação entre exigências e Burnout em geral

Hipótese 10e **“ A satisfação com o suporte social em geral medeia significativamente o efeito das exigências do trabalho no *Burnout* em geral dos bombeiros”**

O quadro 50, relativo aos resultados do modelo de regressão hierárquica constituído pelas variáveis exigências da tarefa e satisfação com as actividade sociais, permite concluir que:

- Numa fase inicial as exigências apresentam um efeito positivo significativo no *Burnout* em Geral dos Bombeiros contribuindo para o seu aumento (b=.44, p<.001);
- No segundo passo, a variável satisfação com as actividades sociais apresenta um efeito negativo no *Burnout* em Geral (b=-.33, p<.001) levando a sua diminuição. Também notamos um efeito promotor por parte das exigências da tarefa no *Burnout* em geral (b=.36, p<.001)
- O efeito promotor das exigências diminui do 1º passo (b=.44) para o 2º passo (b=.36) devido ao efeito de mediação da satisfação com a intimidade;
- Tanto o primeiro modelo (1º passo) (F=188.34, p<.001), como o 2º modelo (2º passo) (F=162.73, p<.001) explicam significativamente o *Burnout* em Geral dos Bombeiros, sendo que o primeiro explica unicamente 19% (r^2=.19) do *Burnout* e o segundo já explica 29% (r^2=.29).

Quadro 50 - Regressão linear múltipla das exigências e satisfação o suporte social em geral no Burnout em Geral

Modelo	*Variáveis*	*Coeficientes não estandardizados*		*Coeficientes estandardizados*	*t*	*p*	R^2	R^2ch	*F*	*p*
		B	*Erro Padrão*	*Beta*						
1	(Constant)	1,47	,14		10,32	,000	.19	.10	188.34	.000
	Exigências	,609	,04	,44	13,72	,000				
2	(Constant)	3,29	,21		15,07	,000	.29		162.73	.000
	Exigências	,49	,04	,36	11,45	,000				
	Satisfação Geral	-,41	,03	-,33	-10,50	,000				

Variável Dependente: *Burnout* Geral

Por fim, a análise de significância do efeito de mediação da satisfação com o suporte social em geral, na relação entre as exigências e o *Burnout* em geral, por amostragem *bootstap* efectuada, permite constatar que os efeitos directos (b=.36, p=.00), indirectos ou de mediação (b=.08, p=.00) e totais (b=.44, p<.00) se apresentam todos significativos o que permite **confirmar a hipótese apresentada**

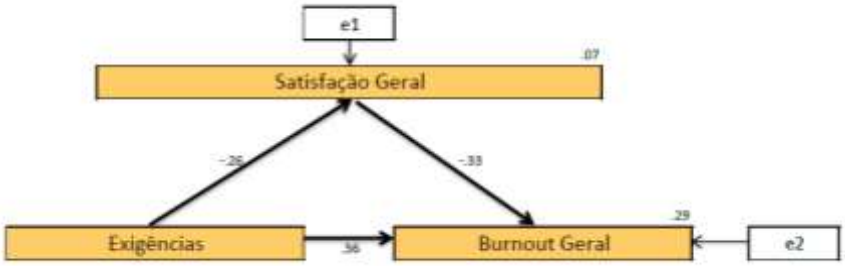

Figura 39 - Mediação da satisfação com o suporte social em geral na relação entre exigências e Burnout em Geral

Por último foi desenvolvido um modelo explicativo final dos efeitos directos e indirectos das exiencias e controlo do trabalho e suporte social no *Burnout* em geral dos bombeiros (Figura 40), sendo os índices de ajustamento obtidos adequados (x^2(df)=3.045, CIF=.986, GFI=.996, RMSEA=.051) o que permite validar o mesmo como explicativo dos efeitos das exigências, controlo no trabalho e suporte social em geral no *Burnout* em Geral dos Bombeiros, quando controlados por variáveis demográficas como o género e a idade e associados ao desempenho da profissão como o tipo de serviço prestado e o horário de trabalho.

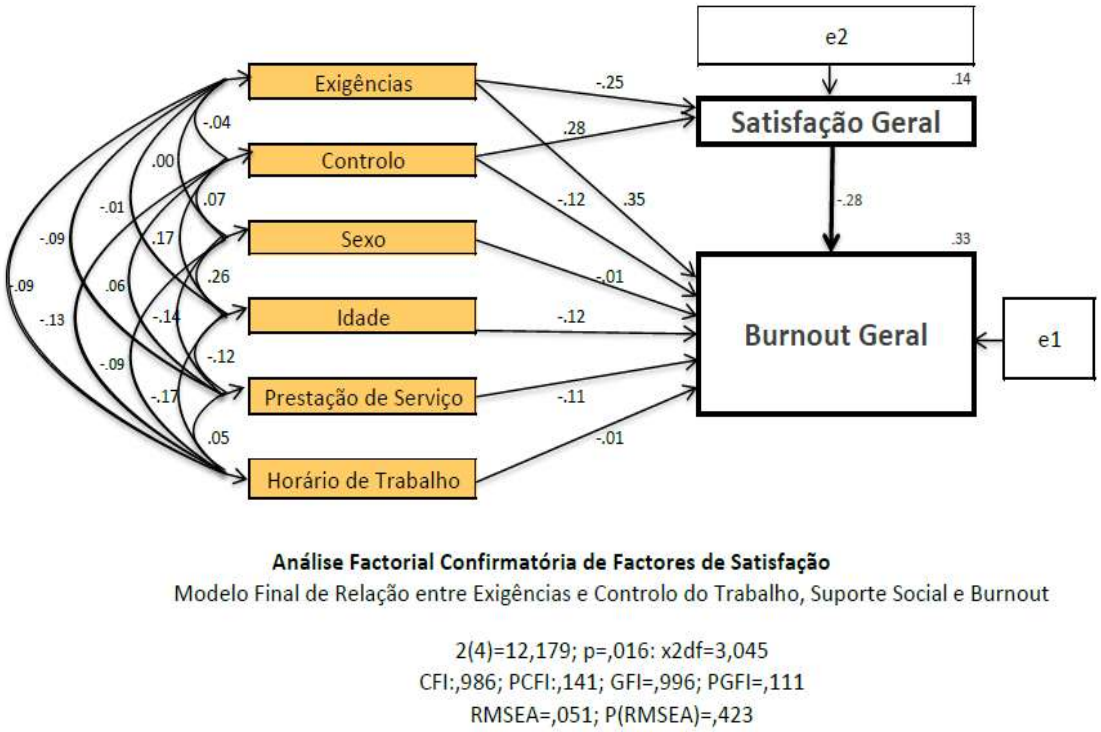

Figura 40: Modelo Final explicativo dos efeitos directos e indirectos das exigências, controlo e satisfação com o suporte social em geral no Burnout em Geral

4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após a exposição dos resultados, são discutidos os mesmos tendo em conta os objectivos e hipóteses propostas para o presente estudo.

A principal finalidade desta dissertação foi dar resposta às questões de investigação levantadas, sendo que, pelos resultados obtidos, foi possível responder positivamente às mesmas.

Assim, concluiu-se que a amostra de bombeiros, as exigências do trabalho e tarefas a que estes estão frequentemente expostos, são predictores significativos para o desenvolvimento da síndrome de *Burnout*, contribuindo para o seu aumento, uma vez que provocam aumentos da exaustão emocional, dos sentimentos de cinismo e despersonalização e quebras ao nível da eficácia profissional.

Estimar a prevalência de *Burnout* na amostra, também constitui um dos objectivos desta dissertação, sendo que os resultados obtidos apontam para uma percentagem muito reduzida de bombeiros com esta síndrome (4,68%). Embora se verifique uma proporção elevada de bombeiros com níveis elevados de exaustão emocional e despersonalização, também se verificam níveis muito elevados de eficácia profissional, o que não permite a existência de muitos bombeiros com *Burnout* na totalidade nossa amostra. É importante referir que já foram referidos em trabalhos anteriores baixos valores de *Burnout* essencialmente ao nível do esgotamento emocional[16,45,150].

As diferenças verificadas por região, não se apresentam significativas, o que leva a considerar o *Burnout* e as respectivas dimensões *exaustão emocional, despersonalização e eficácia profissional*, como um aspecto uniforme e comum a todo o país, independentemente das características próprias de cada região.

Em relação às diferenças por género apenas se verificou que os homens tendem a sentir-se mais exaustos emocionalmente comparativamente às mulheres, o que já se tem vindo a verificar na literatura existente sobre o *Burnout.*

A idade mostra-se relacionada com o *Burnout* em Geral assim como com todas as suas várias dimensões, verificando-se níveis mais elevados de *Burnout* em geral, exaustão emocional e despersonalização nos indivíduos mais novos, o que poderá estar relacionado com a sua falta de experiência no trabalho, assim como com a capacidade de lidar com situações adversas e adoptar mais facilmente mecanismos

de defesa ou *coping* adequados comparativamente aos mais velhos. Este grupo apresenta valores mais elevados de eficácia profissional, o que mais uma vez se justifica pela sua possível maior experiência profissional o que lhes permite ser mais rápidos e eficazes na tomada de decisões, cumprimento de exigências do trabalho e resolução de problemas.

O estado civil apresenta-se apenas relacionado de modo significativo com a eficácia profissional dos bombeiros, sendo que se nota valores mais elevados nos viúvos e divorciados/separados e inferior nos solteiros. O possível facto de terem estado numa relação que terminou ou por separação ou morte do parceiro, pode ter desenvolvido nos mesmos meios mais eficazes de lidar com exigências próprias da vida e também do trabalho, conciliar trabalho e casa e vida familiar, o que lhes poderá conferir uma maior capacidade de lidar eficazmente com situações complicadas e resolver problemas com maior profissionalismo.

O tipo de serviço também se encontra associado ao *Burnout* em geral, assim como nas suas dimensões exaustão emocional e cinismo/despersonalização, sendo que foram observados valores mais elevados de *Burnout* nos Bombeiros assalariados que nos bombeiros voluntários, o que pode estar associado a uma maior exigência e pressão atribuída aos bombeiros assalariados tendo em conta o facto de serem renumerados e estar ligados efectivamente à organização tendo de cumprir um maior numero de requisitos que os bombeiros voluntários.

O horário de trabalho não se apresenta porém relacionado com o *Burnout* e respectivas dimensões. Foi possível verificar que apesar dos valores obtidos no grupo de bombeiros que trabalha num fluxo horário se apresentarem superiores comparativamente aos que trabalham unicamente por turnos, os mesmos não variam significativamente. Provavelmente as condições de trabalho, exigências e pressões não devem ser muito mais elevados nos bombeiros que trabalham mais continuamente, o que poderá não ter conduzido a níveis muito mais elevados de *Burnout* e respectivas dimensões.

Por outro lado, o número de horas de trabalho semanal parece influenciar positivamente o *Burnout* assim como os níveis de exaustão emocional e despersonalização. Sendo estas dimensões as características negativas explicativas do *Burnout,* considera-se comum que dado um possível maior desgaste físico e emocional devido a um maior número de horas também despolete nos bombeiros com

que trabalham mais horas maior tendência a sentirem-se emocionalmente exaustos e a desenvolver sentimentos de despersonalização.

Também foram analisados os níveis de satisfação com o suporte social dos bombeiros, tendo-se verificado que os mesmos tendem a sentir-se mais satisfeitos com as relações de amizade e familiares, não se sentindo, por outro lado, tão satisfeitos com a sua intimidade e actividades sociais.

Para além da análise do *Burnout* em função das variáveis sociodemográficas e relacionadas com o trabalho, também constitui um importante objectivo desta dissertação, o estudo da relação existente entre as exigências das tarefas/trabalho e controlo/autonomia do mesmo com o *Burnout* dos Bombeiros.

Neste sentido foram estipuladas um conjunto de hipóteses que foram testadas no sentido de confirmar esta relação.

Estas hipóteses foram formuladas em função de um modelo teórico - modelo de exigências e controlo do trabalho de Karasek e Karasek e Theorel que considera que as exigências afectam positivamente o *Burnout* e o controlo contribui para a sua diminuição[122,123].

As hipóteses levantadas para testar este modelo nos Bombeiros Voluntários Portugueses e os respectivos resultados obtidos podem ser resumidos do seguinte modo:

- ✓ **Hipotese 1** "As Exigências da Tarefa estão significativamente correlacionadas com o Burnout dos bombeiros" - **hipótese confirmada parcialmente**, uma vez que não foi confirmada a sub-hipóteses H1c - as exigências do trabalho estão negativamente correlacionadas com eficácia profissional (sendo que valores mais elevados de exigências não parecem contribuir significativamente para valores mais baixos de eficácia profissional);
- ✓ **Hipotese 2** "O controlo do trabalho está significativamente correlacionado com o Burnout dos bombeiros" - **hipótese confirmada na totalidade**, uma vez que também se confirmaram as várias sub-hipóteses derivadas;
- ✓ **Hipotese 3** "O controlo apresenta um efeito moderador na relação entre as exigências do trabalho/tarefas e o Burnout dos bombeiros" - **hipótese não confirmada**, já que apenas a sub-hipotese H3b relativa ao efeito moderador do controlo no trabalho se apresentou valida (sendo que neste caso nos

bombeiros que apresentam maior controlo no trabalho se verifica uma menor influencia das exigências do trabalho no cinismo/despersonalização);

- ✓ **Hipotese 4** "A satisfação com o suporte social contribui para uma diminuição dos níveis de exaustão emocional dos bombeiros" - **hipótese confirmada na totalidade**, uma vez que também se confirmaram as várias sub-hipóteses derivadas;
- ✓ **Hipotese 5** "A satisfação com o suporte social contribui para uma diminuição dos níveis de cinismo/derpesonalização dos bombeiros" - **hipótese confirmada na totalidade**, uma vez que também se confirmaram as várias sub-hipóteses derivadas;
- ✓ **Hipotese 6** "A satisfação com o suporte social contribui para a melhoria da eficácia profissional dos bombeiros" – **hipótese confirmada na totalidade** uma vez que todos os resultados obtidos se apresentam significativos;
- ✓ **Hipotese 7** "A satisfação com o suporte social contribui para a diminuição do Burnout em geral dos bombeiros" - **hipótese confirmada na totalidade** uma vez que todos os resultados obtidos se apresentam significativos;
- ✓ **Hipotese 8** "A satisfação com o suporte social apresenta uma acção mediadora nos efeitos das exigências do trabalho na exaustão emocional dos bombeiros" - **hipótese confirmada na totalidade** uma vez que todos os resultados obtidos se apresentam significativos;
- ✓ **Hipotese 9** "A satisfação com o suporte social apresenta uma acção mediadora nos efeitos das exigências do trabalho no cinismo/desperrsonalização dos bombeiros" - **hipótese confirmada na totalidade** uma vez que todos os resultados obtidos se apresentam significativos;
- ✓ **Hipotese 10** "A satisfação com o suporte social apresenta uma acção mediadora nos efeitos das exigências do trabalho no Burnout em geral dos bombeiros" - **hipótese confirmada na totalidade** uma vez que todos os resultados obtidos se apresentam significativos.

Em resumo, os resultados obtidos permitem confirmar os efeitos aditivo/directos das exigências e controlo no trabalho, conforme o pressuposto pelo modelo de Karasek, e também já verificados anteriormente em outros estudos. Porém, o efeito interactivo ou de moderação entre o controlo e as exigências no trabalho não

se apresentou significativo para o *Burnout* em Geral, Exaustão Emocional e Eficácia Profissional.

Estes resultados parecem também confirmar o facto de este efeito interactivo e de moderação não se apresentar totalmente confirmado e significativo ou ser geralmente fraco e ainda carecer de validação[120]

De Lange *et al*. e Taris também já afirmaram anteriormente que os efeitos aditivos são suficientes para a validação do modelo, aspecto este que já reuniu o consenso do próprio parece ser apoiada pelo próprio Karasek que aponta o facto de a forma exata da interação ser fulcral, visto que a principal interacção defendida pelo modelo é a de que dois tipos de resultados (strain e aprendizagem) são conjuntamente preditos por duas combinações diferentes de exigências e controlo[142].

Para além da relação entre as Exigências e o Controlo no Trabalho e o *Burnout*, também foi explorada a relação entre o Suporte Social e o *Burnout*. Para este efeito foram levantadas um conjunto de hipóteses cujos resultados se passam a discutir.

No que se refere ao suporte social em geral e respectivas dimensões (família, amigos, intimidade e actividades sociais) pode-se concluir que estão relacionadas com o *Burnout* conduzindo a uma diminuição dos seus efeitos. Tais resultados parecem confirmar muita da literatura existente sobre esta relação (Gil Monte e Peiró; Barrento; Béltran, Moreno e Reyes; Capilla, Gil-Monte, Manzano e Ramos, Pando, Bermudez, Aranda e Pérez, citados por Béltran[5], Moreno e Reyes; Başoğlu *et al.*, Kaniasty e Norris, citados por Shaffer[28]; Regehr, Hill, Knott e Sault; Serra, Haslam e Mallon; Leffler e Dembert, 1998, citados por Regehr et al[184]; Marcelino e Figueiras[39])[28, 39,3,5,184]

Um outro objectivo proposto para este estudo consistiu em conhecer quais as dimensões do suporte social predizem de modo mais significativo o *Burnout* e respectivas dimensões exaustão emocional, cinismo/despersonalização e eficácia profissional.

Os resultados obtidos das analises de regressão linear múltiplas desenvolvidas permitiu constatar que:

- A **satisfação com a família prediz melhor** a **exaustão emocional** dos bombeiros, contribuindo para a sua diminuição, seguindo-se a satisfação com a intimidade, a satisfação com as actividades sociais e por fim a satisfação com

os amigos. Este resultado parece estar associado à importância do relacionamento familiar e gestão dos conflitos para combater o *Burnout*

- Apenas a satisfação com os amigos não apresenta um efeito significativo sendo igualmente a dimensão que menos explica o **cinismo** dos bombeiros Das dimensões com efeito significativo **destaca-se a satisfação com a intimidade**, seguindo-se a satisfação com as actividades sociais e por fim a satisfação com a família;
- Apenas a satisfação com as actividades sociais é que não apresenta um efeito significativo na **eficácia profissional**. A **satisfação com os amigos** é a dimensão que **mais contribui** para o aumento da eficácia profissional, seguindo-se a satisfação com a família e a satisfação com a intimidade;
- A **satisfação com a intimidade** é a que **melhor explica o *Burnout* em Geral** contribuindo para a sua diminuição, seguida da satisfação com as actividades sociais (b=-.16, p<.001) e por fim da satisfação com a família (b=-.13, p<0.01).

O último conjunto de hipóteses que foram levantadas (Hipoteses 8, 9 e 10), respeita a efeitos de mediação do suporte social e respectivas dimensões na relação existente entre exigências do trabalho/tarefas e *Burnout* e dimensões associadas. Os estudos realizados anteriormente enfocam essencialmente o efeito moderador do Suporte Social na relação entre as exigências e Controlo no Trabalho e *Burnout*. Contudo uma vez que o efeito moderador verificado na relação com a exigências e o *Burnout* vai no sentido do efeito das exigências no *Burnout* ser inferior nos indivíduos com maior suporte social e tendo em consideração que, de acordo com Maroco[148] os efeitos de mediação implicarem unicamente uma redução de efeitos de uma variável independente numa dependente, recorreu-se a este processo no sentido de verificar se o suporte social contribui ao não para uma redução da influencia negativa que as exigências apresentam no *Burnout*.

Assim foram levantadas, tal como nas análises anteriores, um conjunto de hipóteses mais gerais a serem confirmadas por um conjunto de hipóteses mais específicas. Passa então a apresentar-se os resultados obtidos para estes efeitos de mediação.

Por último, também foi possível verificar um efeito de mediação.

Uma análise final que definida como um dos objectivos fundamentais do presente estudo, baseou-se na modelação, através de uma análise de equações

estruturais, de um modelo explicativo do *Burnout* em geral em função de um conjunto de efeitos directos e indirectos de um conjunto de variáveis associadas como as variáveis sociodemográficas (sexo e idade), relacionadas com o trabalho (tipo de serviço prestado e horário de trabalho), que funcionaram como variáveis controladoras do efeito das exigências e controlo no trabalho e do suporte social.

Os índices de ajustamento obtidos permitiram a confirmação do modelo explicativo realizado, sendo possível assim afirmar que as variáveis demográficas e do trabalho, assim como as variáveis exigência e controlo no trabalho apresentam efeitos directos no *Burnout*, enquanto que, o Suporte Social em geral apresenta para além de efeitos directos, também um importante efeito de mediação nas relações existentes entre as exigências e o *Burnout* em Geral.

A validação deste modelo permite assim confirmar, na amostra de bombeiros por nós apresentada, vários dos pressupostos teóricos já referidos ao longo da presente dissertação, alusivos aos efeitos directos e indirectos do suporte social no desenvolvimento da síndrome de *Burnout*.

Apesar dos resultados positivos e na generalidade confirmatórios da revisão da literatura efetuada, é essencial refere-se que se trata de um estudo epidemiológico, analítico, do tipo cross-sectorial, ou seja, transversal e de prevalência, uma vez que analisou num único momento a população estudada. Seria interessante em futuros estudos verificar efeitos longitudinais significativos das características do trabalho no *Burnout*.

A presente dissertação não esclarece se estes realmente não persistem no tempo, ou se, pelo contrário, estes efeitos já ocorreram e, durante o intervalo de tempo, os Bombeiros desenvolveram estratégias para recuperar dos seus efeitos.

Outra questão importante que se mantém por responder e que terá, necessariamente, implicações nos desenhos de estudos futuros sobre o *Burnout*, diz respeito ao intervalo de tempo adequado para analisar o impacto de um determinado *stress*or ou o efeito benéfico da autonomia na exaustão ou no cinismo[152]

O método de obtenção dos dados via *online* também poderá ter contribuído para algum enviesamento nas respostas, sendo mesmo de salientar que se considera um pouco estranho a existência de níveis tão elevados de eficácia profissional na nossa amostra. Contudo este facto poderá estar relacionado não só com o próprio suporte social cuja relação positiva já foi verificada nesta tese, como também devido a

outros constructos positivos não analisados como o *coping*, ou *engagment*, a qualidade de vida, a satisfação com o trabalho e o próprio bem-estar.

Assim, a título de sugestões para futuros estudos, é de salientar ainda a importância de se analisarem, para além da análise das diferentes dimensões da síndrome de *Burnout*, os fatores de risco e fatores protetores associados à síndrome, tais como a satisfação profissional, o bem-estar, a qualidade de vida, a disposição otimista, o relacionamento social.

Por último, uma vez que se considera ser toda a investigação um importante alicerce e «rampa de lançamento» para o desenvolvimento de programas de intervenção, sugere-se o desenvolvimento de programas e ações de formação para assalariados e voluntários dos Corpos de Bombeiros e também para outros profissionais da área da ajuda e segurança, que lhes permita encarar a sua profissão de modo mais satisfatório e motivador e compreender as várias exigências, tensões e riscos associados, assim como, quais as melhores estratégias a adotar em situações de crise. Considerando os vários tipos de *Suporte Social* seria importante alargar este tipo de intervenções não só aos bombeiros mas também às famílias e amigos, procurando a promoção do relacionamento interpessoal e social.

5. CONCLUSÕES

1. Os resultados obtidos através da análise geral da amostra estudada (N= 791) indicaram um elevado índice de *Realização Profissional*, índices médios de *Exaustão Emocional* e índices médios de *Despersonalização*, sendo que os valores obtidos não perfazem os critérios diagnósticos para a síndrome de *Burnout*, que, de acordo com estudos de Maslach e Jackson, caracteriza-se por altos níveis de *Exaustão Emocional* e *Despersonalização* e baixos níveis de *Realização Profissional*;
2. Apenas 4,68% de indivíduos da amostra satisfazem todos os critérios diagnósticos da Síndrome de *Burnout.* No entanto, uma análise detalhada e individualizada dos valores produzidos pela amostra, nas três dimensões avaliadas, mostra que uma parcela significativa de indivíduos apresenta elevados níveis de despersonalização/cinismo (54,86%), como também, a amostra possui uma média geral, nesta dimensão, próxima do ponto de corte. De acordo com o modelo teórico de Maslach, a despersonalização/cinismo é considerada como uma dimensão preditora da síndrome de *Burnout,* assim como, pela exaustão e, por fim, pela baixa realização profissional;
3. A dimensão *Satisfação Profissional* pode ter um efeito amortecedor no desenvolvimento de *Burnout*, o que é verificado na amostra em questão, que apresenta elevados índices de *Eficácia Profissional* (73,45%), independente dos valores de *Exaustão Emocional* e *Despersonalização*;
4. As exigências e o controlo no trabalho têm sido alvo de diversas investigações espelhadas em modelos explicativos, como o *modelo de exigências e controlo no trabalho (JDC)* proposto por Karasek, cujos pressupostos foram confirmados no presente estudo;
5. As exigências do trabalho contribuem para potenciar os níveis de exaustão emocional, despersonalização e *Burnout* em geral e diminuir a eficácia profissional. Por outro lado o controlo no trabalho parece contribuir para a diminuição do *Burnout* em geral, assim como, dos níveis de exaustão emocional e despersonalização associados, contribuindo por outro lado para uma maior eficácia profissional;
6. O *Suporte Social* funciona como agente direto no *Burnout* dos bombeiros (contribuindo para uma diminuição dos níveis de exaustão emocional e dos níveis de *Cinismo/Despersonalização*, uma melhoria da *Eficácia Profissional* e diminuição do *Burnout* em geral), ou como agente mediador (contribuindo para diminuir a relação negativa existente entre, as exigências da tarefa e o *Burnout* em geral).

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 - Delbrock, Michel, Síndrome de Exaustão (*Burnout*). Ed. Climepsi. 2006.

2 - Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) en una muestra de policías municipales. Salud Pública de México, 44(1), 33-40.

3 - Gil-Monte, P.R. & Peiró, J.M. (1997). *Desgaste Psíquico en el Trabajo: el Sídrome de Quemarse*. Madrid: Editorial Sínteses.

4 - Thoits, P.A. (2011). Mechanisms Linking Social Ties and Support to Pysical and Mental Health. *Journal of Health and Social Behavior, 52 (2),* 145-161.

5 - Béltran, C.A., Moreno, M.P. & Reyes, M.B. (2004). Apoyo Social Y Sindrome de Quemarse en el trabalo o *Burnout*: una revision. *Psicologia y Salud, 14,* 79-87.

6 - Caldeira, Duarte Nuno, (2003) – "Reforma do Socorro em Portugal", *Revista ENB*, nº 25 de Jan./Março/2003 pp. 15-21.

7 - Karasek, R. A. (1976). The impact of work environment on life outside the job: Explorations in the associations between job content and leisure behaviour and mental health using national survey data from Sweden and the United States. Unpublished PhD thesis, Cambridge, MA: MIT.

8 - Monteiro, Alcides (2004) – *Associativismo e Novos Laços Sociais, Quarteto, Coimbra,9-10.*

9 - Pérez, Anabella Martinez (2010). El síndrome de *Burnout*. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. nº 112. Septiembre. 2010.

10 - Caldeira, Duarte (2007a) – "Uma estratégia para a formação de Quadros Técnicos", *Revista ENB*, n.º 38, p. 3.

11 - Amaro, António (2009) – "O socorro em Portugal organização, formação e cultura de segurança nos corpos bombeiros, no quadro da Protecção Civil", Dissertação de Doutoramento, Universidade do Porto.

12 - Santos, Hermínio, F. (1995) – "Bombeiros Portugueses – Síntese de 600 anos de Acção", *Bombeiros de Portugal*, Ed. SNB/LBP, vol. I, pp. 13-42.

13 - Laranjeira, José António, (2009) – O Socorro e a sua Organização. Funções dos Municípios e dos Corpos de Bombeiros. Subsídios para o estudo da sua evolução nos últimos cinquenta anos. *V Encontro Nacional e I Congresso Internacional de Riscos, Coimbra.*

14 - Gomes, Júlio de Sousa, (2002) – "Figuras Ilustres dos Bombeiros. O exemplo impar do Coronel Cansado", Actas do II Encontro Nacional sobre a História dos Bombeiros Portugueses, Ed. AHBV, Coimbra, pp. 103-129.

15 - Laranjeira, José, António, (2002) - "Contributo para a Organização Associativa nos Bombeiros. Os Bombeiros do Distrito de Aveiro na Criação da 1ª Federação" Actas do II Encontro Nacional sobre a História dos Bombeiros Portugueses, Edição da Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Coimbra.

16 - Ferreira, S.I. (2008). *Relação entre trabalho emocional, Burnout e os processos de interacção na equipa de trabalho: um estudo com bombeiros sapadores Portugueses.* Dissertação de Mestrado em Psicologia. Lisboa: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação.

17 - Ângelo, R.P. (2010). *O papel das exigências e recursos profissionais na promoção do bem-estar psicológico*. Tese de Doutoramento. Lisboa: Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.

18 - Brown, J., Mulhern, G., & Joseph, S. (2002). Incident-related *stress*ors, locus of control, coping and psychological di*stress* among firefighters in Northern Ireland. *Journal of Traumatic Stress. 15 (2)*, 161-168.

19 - Bos, J., Mol, E., Visser, B., & Frings-Dressen, M. (2004). The physical demands upon (Dutch) fire-fighters in relation to the maximum acceptable energetic workload. *Ergonomics*, *47 (4)*, 446-460.

20 - Vega, R., Ruiz, R., Gomez, J. e Rivera, O. (2013). Hardiness in Professional Spanish Firefighters. *Percecptual and Motor Skills, 117 (2),* 608-614.

21 - Chamberlin, M., & Green, H. (2010). *Stress* and coping strategies among firefighters and recruits. *Journal of Loss and Trauma, 15,* 548–560.

22 - Prati, G., Pietrantoni, L., & Cicognani, E. (2010). Self-efficacy moderates the relationship between *stress* appraisal and quality of life among rescue workers. *Anxiety, Stress, and Coping, 23*, 463–470.

23 - Marcelino, D., & Figueiras, M.J. (2012). Sintomatologia associada ao trauma após a técnica da escrita terapêutica: um estudo exploratório com bombeiros portugueses. *Psychology, Community e Health*, *1* (1), 95-107.

24 - Marcelino, D., Figueiras, M.J., & Claudino, A. (2012). Impacto da exposição a incidentes críticos na saúde e bem-estar psicológico dos tripulantes de ambulância. *Psicologia, Saúde & Doenças,* 13 (1), 110-116.

25 - Del Ben, K. S., Scotti, R., Chen, Y., & Fortson, B. L. (2006). Prevalence of posttraumatic *stress* disorder symptoms in firefighters. *Work e Stress, 20,* 37–48.

26 - McFarlane, A. C. (1998). Epidemiological evidence about the relationship between PTSD and alcohol abuse: The nature of the association. *Addictive Behaviors, 23,* 813 825.

27 - Aasa, U., Brulin C., Ängquist, K., & Barnekow-Bergkvist, M. (2005). Work-relatedpsychosocial factors, worry about work conditions and health complaints amongfemale and male ambulance personnel. *Scandinavian Journal of Caring Sciences, 19*(3), 251–258.

28 - Shaffer, T.J. (2010). A comparison of firefighters and police officers: the influence of gender and relationship status. *Adultspan Journal*, *9* (1), 36-49.

29 - Bennett, P., Williams, Y., Page, N., Hood, K., Woolard, M., & Vetter, N. (2005). Associations between organizational and incident factors and emotional di*stress* in emergency ambulance personnel. *The British Journal of Clinical Psychology*, *44* (2), 215-226.

30 - Maia, A.C. (2007). Factores preditores de PTSD e critérios de selecção em profissionais de actuação na crise. In Sales, L. (coord.). *Psiquiatria de Catástrofe*. (pp. 263-276). Coimbra: Almedina.

31 - Marcelino, D. (2011). Ser bombeiro: implicações para a sua saúde. *Segurança Comportamental*, *3*, 16-18.

32 - Sterud, T., Ekeberg, O. & Hem, E. (2006). Health status in the ambulance services: a systematic review. BMC Health Services Research, 6 (82), 1-10.

33 - Wagner, D., Heinrichs, M., & Ehlert, U. (1998). Prevalence of symptons of posttraumatic *stress* disorder in german professional firefighters. *The American Journal of Psychiatry*, *155*, 1727-1732.

34 - Vara, N. (2007). *Burnout e Satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área da emergência hospitalar.* Dissertação de Mestrado em Psicologia da Saúde. Porto: FPCEUP.

35 - Amaro, H.J.F., & Jesus, S.N. (2009). Vulnerabilidade ao *stress*e em profissionais de emergência médica pré-hospitalar. *Mudanças - Psicologia da Saúde*, *16* (1), 62-70.

36 - Carvalho, C., & Maia, A. (2009a). Exposição adversa, psicopatologia e queixas de saúde em bombeiros portugueses. *In* Jesus, S.N., Leal, I., e Rezende, M. (coord.). *Experiências e intervenção em Psicologia da Saúde: resumos e textos do Congresso Luso-Brasileiro de Psicologia da Saúde*. Faro: Universidade do Algarve.

37 - Carvalho, C., & Maia, A. (2009b). Perturbação pós-*stress* traumático e indicadores de (in)adaptação em bombeiros portugueses. *In* Maia, A., Silva, S., e Pires, T. (org). *Desafios da saúde e comportamento: actores, contextos e problemáticas. Actas do 1º Congresso de Saúde e Comportamento dos Países de Língua Portuguesa*. Braga: CIPSI Edições.

38 - Fernandes, F. & Pinheiro, R. (2004). Avaliação da perturbação de *stress* pós-traumático nos bombeiros voluntários portugueses. *Revista Técnica e Formativa da Escola Nacional de Bombeiros, 32*, 7-19.

39 - Marcelino, D., & Figueiras, M.J. (2007). A perturbação pós-*stress* traumático nos socorristas de emergência pré-hospitalar: influência do sentido interno de coerência e da personalidade. *Psicologia, Saúde e Doenças*, *8* (1), 95-108.

40 - Moura, A.C.B. (2007). *Estratégias de coping e estilos de vida como mediadores entre o stresse e o Burnout nos bombeiros do distrito de Setúbal.* Dissertação de mestrado. Faro: Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve.

41 - Alexander, D. & Klein, S. (2001). Ambulance personnel and critical incidents: Impact of accidente and emergency work on mental health and emotional well-being. *British Journal of Psychiatry, 178(1),* 76-81.

42 - Harris, M.B., Baloğlu, M., & Stacks, J.R. (2002). Mental health of trauma-exposed firefighters and critical incident *stress* debriefing. *Journal of Loss and Trauma*, *7*, 223-238.

43 - Haslam, C., & Mallon, K. (2003). A preliminary investigation of post-traumatic *stress* symptoms among firefighters. *Work e Stress*, *17* (3), 277-285.

44 - Jonsson, A., Segesten, K., & Mattsson, B. (2003). Post-traumatic *stress* among Swedish ambulance personnel. *Emergency Medicine Journal*, *20*, 79-84.

45 - Silva, L.C., Lima, F.B., & Caixeta, R.P. (2010). Síndrome de *Burnout* em profissionais do corpo de bombeiros. *Mudanças - Psicologia da Saúde*, *18* (1-2), 91-100.

46 – Edelmich, J. & Brodsy, A. (1980). *Burn-out: Stages of desillusionment in the helping profession*. New York: Human Sciences Press.

47 - Freudenberger, H.J. (1974). Staff *burn-out*. *Journal of Social Issues, 30 (1),* 159-165.

48 - Perlman, B. & Hartman, E. (1982). *Burnout*: Summary and future research. Human Relations, 35, 283-305.

49 - Mingote, J. C. (1998). Síndrome *Burnout* o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continua.*

50 - Maslach, C. (1976). Burned-Out. *Human Behavior.* Sept. 16-21.

51 - Maslach, C. Shaufeli, (1993). Historical and conceptual development of *Burnout*. In W.B.

52 - Maslach C., Jackson, S. (1981). The measurement of experienced *Burnout*. *Journal of Occupational Behaviour,* Vol 2, 99-113.

53 - Maslach, C. Shaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job *Burnout*. *Annual Review Psychology, 52,* 397-422.

54 - Benevides-Pereira, A. M. T. *Burnout*: o processo de adoecer pelo trabalho. *In*: (Org.). *Burnout*: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002. p. 21-91.

55 - Lee, R.T. & Ashforth, B.E. (1996). A Meta-Analytic Examination of Correlates of the three Dimensions of Job *Burnout*. *Journal of Applied Psychology.* Vol. 81, Nº2, pp. 123-133.

56 - Cherniss, C. (1980a). *Professional Burnout in the Human Service Organizations*. New York: Praeger.

57 - Schaufeli, W.B. & Enzmann, D. (1998). *The Burnout companion to study and pratice: a critical analysis*. London: Taylore Francis.

58 - Farber, B. A. (1991). Crisis in education *stress* and *Burnout* in the american teacher. En M. A.

59 - Selye, H. *The stress of life*. New York: McGraw Hill, 1984.

60 - Lipp, M.E.N. Inventário de Sintomas de *Stress* para adulto de Lippe (ISSL). São Paulo: Casa do psicólogo, 2000.

61 - Lipp M.E.N. & Malagris L.E.N. O Manejo do *stress*. In: Range, B., (Org.). *Psicoterapia comportamental e cognitiva***.** Campinas: Editora Psy, 1995. p. 279-292.

62 - Teixeira, Nuno Severiano, (coord). (2003) – Segurança Internacional e Segurança Interna: Novas Perspectivas, Actas dos Cursos Internacionais de Verão de Cascais", Ed. Câmara Municipal de Cascais, pp. 5-90.

63 - Neme, C. M. B., Soliva, S. N., & Ribeiro, E. J. (2003). História prévia de eventos de e*stresse* e câncer de mama, útero e ovários. In C. M. B. Neme & O. M. P. R. Rodrigues (Orgs.), *Psicologia da saúde: perspectivas interdisciplinares* (pp.95-118). São Carlos: Rima

64 - Pinho, P. (2003). Personalidade *sensation seeking* na emergência médica. Lisboa Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

65 - Lipp, M. E. N. (2003). Mecanismos Neuropsicofisiológicos dos *Stress***:** teoria e aplicações clínicas. São Paulo: Casa do Psicólogo.

66 - Savoia, M.G. (2003). A Relação entre *Stress* e Transtorno de Pânico. In: M.E.N..Lipp (Org). Mecanismos Neuropsicológicos do *Stress*: Teoria e Aplicações Clínicas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003. p. 166-168

67 - Maslach, C., Jackson, S.E. & Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 3ª edição. Consulting Psychologists Press, Inc. Palo Alto: Califórnia.

68 - Maslach, C & Jackson, S. E. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory; Manual Research Edition*. Palo Alto, CA: University of California, Consulting Psychologists Press.

69 - Maslach, C., Jackson, S. E., & Schwab, R. L. (1986). Educators Survey of the Maslach Burnout Inventory. 3830 Bayshore Road, Palo Alto, CA 94303, Consulting Psychologists Press.

70 - Pines, A. & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff *Burnout* in mental health settings.

71 - Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job stress in human services*. Safe, Beverly Hills, California.

72 – Thompson, M. S., Page, S.L. & Cooper, C.L. (1993). A test of caver and Scheier´s self-control model of *stress* in exploring burnout among mental health nurses. *Stress* medicine, 9, 221-235.

73 - Golembiewski, R., Munzendreider, R. & Stevenson, J. (1986). *Stress in the organizations: toward a phase model of Burnout*. New York: Praeger.

74 - Shirom *et al*., (2005), Burnout and health review: Current Knowledge and future research directions. In G.P. Hodgkinsonm & j.K. Ford (Eds.), International Review of industrial and Organizational Psychology (volume 20, pp. 269-309). Palo Alto, CA: consulting Psychologist Press.

75 - Demerouti, E. *et al*. From mental strain to *Burnout*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, v. 11, n. 4, p. 423-441, 2002.

76 – Kristensen, T. S. *et al.* (2005). The Copenhagen burnout inventory: a new tool for the assessment of burnout. Work & *Stress*, v. 19, n. 3, p. 192-207.

77 - Edelmich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: stages of desillusionment in the helping profession.* New York: Human Sciences Press.

78 - Manzano (1998). Estrés en personal de enfermería. Tesis doctoral. Deusto.

79 – Winnubst, C.L. & Cooper (1994). *Handbook of work and Health Psychology* (p.311-346). Chichester, UK: Wiley.

80 - Angerer, J. M. (2003). Job *Burnout*. *Journal of Employment Counseling*, v. 40, n. 3, p. 98-107.

81 - Campos, C. R. *et al*. (2004). Síndrome de *Burnout* em profissionais de saúde. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, v. 3, p. 63-77.

82 - Maslach, C. e Leiter, M.P. (1997). *The truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it*. San Francisco: Jossey-bass Publishers.

83 - Carlotto, M. S. & Gobbi, M. D. (1999). Síndrome de *Burnout*: um problema do indivíduo ou de seu contexto de trabalho? *Aletheia*, v. 10, p. 103-114.

84 - França, H. H. *A Síndrome de Burnout*. *Revista Brasileira Médica*, v. 44, n. 8, p. 197-199, 1987.

85 - Carlotto, M. S. (2002). *A síndrome de Burnout* e o trabalho docente. *Revista Psicologia e Estudo*, v. 7, n. 1, p. 21-29.

86 - Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. Sex Roles, 12, 837-851.

87 - Guimaraes, L. A. M., Coelho, A. E. L., Caetano, D. Karoshi: morte por sobrecarga de trabalho. In: Guimarães, L. A. M.; Grubits, S. (Orgs.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. v. 3, p. 79-94.

88 - Eisenberg, R. *et al*. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, v.71, p. 500-507, 1986.

89 - Maslach, C. & Leiter, M. P. (1999). Take this job and ...love it. Psychology Today, 32, 50-57, 1999.

90 - Manassero (ed.), *Burnout en profesores: impacto sobre la calidad de la educación, la salud y las consecuencias para el desarrollo profesional*. Memoria final de investigación. Madrid: MEC-CIDE.

91 - Ramos, F. (1999): El Síndrome de Burnout. Madrid: Klinik, S.L.

92 - Leiter, M.P. (1988): "Burnout as a function of communication patterns. A study of multidisciplinary mental health team". Group & organization studies, vol.13, pp. 111-128.

93 - Tuckey, M.R. & Hayward, R. (2011). Global and Occupation-Specific Emotional Resources as buffers against the Emotional Demands on fire-fighting. *Applied Psychology: an International review, 60 (1),* 1-23.

94 - Nahrgang, J.D., Hoffman, D.A. & Morgeson, F.P. (2010). Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, *Burnout*, engagement and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology.* DOI: 10.1037/a0021484

95 - Hupcey, J.E. (1998). Clarifying the social support theory-research linkage. *Journal of Advanced Nursing, 27,* 1231-1241.

96 - Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life *Stress*. *Psychosomatic Medicine,38*(5), 300-314

97 - Sarason, I.G. (1988). Social Support, Personality and Health. In M.P. Janisse (Ed.), *Individual Differences*, *Stress and Health Psychology* (pp. 109-128). New York: Springer-Verlag.

98 - McNally, S., E Newman, S. (1999). Objective and Subjective Conceptualizations of Social Support. *Journal of Psychosomatic Research, 46*(4), 309-314.

99 - Navalhas, J.C. (1998). Crise e Suporte Social, Efeitos potenciais do Suporte Social. *Revista de Psiquiatria do Hospital Júlio de Matos*. *Vol. XI, Setembro/Dezembro, 3,* 27-46.

100 - Ribeiro, J.L.P. (1999). Escala de Satisfação com o Suporte Social (ESSS*). Análise Psicológica, 3*(17), 547-558.

101 - Underwood, P.W. (2000). Social Support: The Promise and the Reality. In V.H. Rice (Ed.), *Handbook of Stress, Coping, and Health: Implications for Nursing Research, Theory, and Practice* (pp. 367-391). London: Sage Publications, Inc.

102 - Caplan, G., (1974). Support Systems and Community Mental Health. Lectures on Concept Development. Behavioral Publications, New York.

103 - Thoits, P.A. (1986). Social support as coping assistance. *Journal of Counsulting and Clinical Psychology, 54*(4), 416-423.

104 – SOS Tena, P. *et al*. Desgaste professional en los médicos de atencion Primaria de Barcelona. *MEDFAM: Órgano de Difusión de La Sociedad Españhola de Medicina de Família y Comunitária, v.12, n. 10, p. 613-619, 2002.*

105 - Schwarzer, R.,e Leppin, A. (1991). Social support and health: A theoretical and empirical overview. *Journal of Social and Personal Relationships, 18*, 99-127.

106 - Barrera, M. (1986). Distinction Between Social Support Concepts, Measures and Models. American Journal of Community. Vol.14, Nº4, 413-445.

107 - Cramer, D., Henderson, S.,e Scott, R. (1997). Mental health and desired social support: A four-wave panel study. *Journal of Social and Personal Relationships, 14*, 761-777.

108 - Barrón, A. (1996*). Apoyo social. Aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid: Siglo veinteuno.

109 - Helgeson, V. S. (2003). Social support and quality of life. *Quality of Life Research, 12*, 25-31.

110 - Dunst, C., & Trivette, C. (1990). Assessment of social support in early intervention programs. In S. Meisels, e J. Shonkoff (Eds.), *Handbook of early childhood intervention* (pp. 326-349). New York: Cambridge University Press.

111 - Serra, A. (1999). *O stress na vida de todos os dias*. Coimbra: Ed. de Autor.

112 - Ozbay, F., Johnson, D., Dimoulas, E., Morgon, C., Charney, D. & Southwick, S. (2007). Social Support and Resilience to *Stress*: From Neurobiology to Clinical Practice. *Psychiatry,* 35-40.

113 - Claudino, A., Moreira, J. & Coelho, V. (2009). Robustez Psicológica, Apoio Social e Sintomas Físicos no Processo de *Stress*. *Psicologia, Saúde e Doenças,10(1),* 115-125.

114 - Southwick, S., Vythilingom, M. & Charney, D. (2005). The Psychology of Depression and Resilience to *Stress*. Implications for Prevention and Treatment. *Ann, Rev. Clin. Psychol.*, *1*, 255-291.

115 - Don H., Hockenbury, & Sandra E. (2003) Discovering Psychology Package Worth Publishers.

116 - Moreira, M. S. (2010). *Stress* e Suporte Social em Pais de Crianças com Perturbação de Hiperactividade com Défice de Atenção. Dissertação de Mestrado, Universidade Fernando Pessoa - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Porto.

117- Vara, Natália & Queirós, Cristina (2012). "Emotions and Burnout Experienced by Firefighters: The Importance of Emotions' Management During Professional Activity". In: Gonçalves, Sónia e Neves, José (Ed.) - Occupational Health Psychology from burnout to well-being. Scientific & Academic Publishing, USA, pp. 127-154.

118 - Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The Job demands-resources model of *Burnout*. *Journal of Applied Psychology, 88*, 499-512.

119 - Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with *Burnout* and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25,* 293-315.

120 - Bakker, A., Demerouti, E. & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict *Burnout* and performance. *Human Resource Management, 43*, 83-104.

121 - Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The job demand-resource model: The state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, *22 (3)*, 309-328.

122 - Karasek, R.A. (1979). Job demands job control and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24,* 285-308.

123 - Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life.* New York: Basic Books.

124 - Milkelsen, A., Ogaard, T. & Landsbergis, P. (2005). The effects of new dimensions of psychological job demands and job control on active learning and occupational health*. Work and Stress, 19*, 153-175.

125 - Taris, T.W., & Kompier, M.A.J. (2005). Job characteristics and learning behavior: review and psychological mechanisms. *Research in Ooccupational Stress and Well-Being: Exploring Interpersonal Dynamics, 4*, 127-166.

126 - Heuven, E., & Bakker, A. (2003). Emotional dissonance and *Burnout* among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 12*, 81-100.

127 - Ferreira, J. A. & Ferreira, A.G. (2001). Desenvolvimento psicológico e social do jovem adulto e implicações pedagógicas no âmbito do ensino superior. *Revista Portuguesa de Pedagogia, 35(3),* 119-159.

128 – Charlesworth, M. (1996). La bioética en una sociedad liberal, Cambridge, 131.

129 - Castoriadis, C. (1999). *Domaines de L'Homme. Les Carrefours du Labyrinthe* (2ª ed). Paris: Éditions du Seuil.

130 - Hackman , J.R.& Oldham,G.R. (1980). Work redesign. London: Addison-Wesley.

131 - Ryan, R., & Deci, E. (2004). Autonomy is no illusion: Self-determination theory and the empirical study of authenticity, awareness, and will. Handbook of Experimental Existential Psychology, New York: Guilford Press.

132 - Van Horn, J., Taris, T., Schaufeli, W. & Scheurs, P. (2004). The structure of occupational well-being: a study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77,* 365-375.

133 - Lopopolo, R. (2002). The Relationship of Role-Related Variables to Job Satisfaction and Commitment to the Organization in a Restructured Hospital Environment. *Physical Therapy, 82 (10)*, 984-999.

134 - Jones, F., & Fletcher, B. (2003). Job control and health. *In* M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubste C.L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology* (pp.33-50) Chichester: John Wileye Sons.

135 - Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The job content questionnaire: An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, *3*, 322-355.

136 - Hakanen, J., Schaufelli, W. & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources Model: A three-year cross-lagged study of *Burnout*, depression, commitment and work engament. *Worke Stress, 22 (3),* 224-241.

137 - Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., & Lens, W., (2008). Explaining the relationships between job characteristics, *Burnout*, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction. *Worke Stress, 22,* 277-294.

138 - Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). *Stress* in organizations. In W. Borman, D.R. Ilgen,& R. Klimoski (Vol. Eds.) Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology, Vol. 12, (pp. 453-491).

139 - Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job-demand-control (support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. Work & *Stress*: An International Journal of Work, Health & Organisations.

140 - Llorens, S., Bakker, A., Schaufeli, W., & Salanova, M. (2006).Testing the Robustness of the Job Demands-Resources Model. International Journal of *Stress* Management, 13(3), 378-391.

141 - Bakker, A.B., Demerouti, E. & Euwema, M., (2005). Job Reaources Buffer The Impact of Job Demands on *Burnout*. *Journal of Occupational Health Psychology.* Vol. 10, Nº2 pp 170-180.

142 -- Muller, D. (2004). A síndrome de burnout no trabalho de assistência à saúde: estudo junto dos profissionais da equipe de enfermagem do Hospital da Santa Casa da Misericórdia de Porto Alegre. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004. Dissertação de Mestrado.

143 - Johnson, Laurie E., Bass & Hall, Basia Rinesmith (1998). Algebra: Tools for a Changing World, Unstated Edition.

144 - Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2003). Dual processes at Work in a call center: An application of the job demands – resources model. *European journal of Work and Organizational Psychology, 12 (4)*, 393-417.

145 - Peterson, U., Demerouti, E., Bergstrom, G., & Nygren, M. (2008). Work Characteristics and Sickness Absence in Burnout and Nonburnout Groups: A Study of Swedish Health Care Workers. International Journal of *Stress* Management. 15, 153-172.

146 - Lourel, M., Abdellaoui, S., Chevaleyre, S., Paltrier, M. & Gana, K. (2008). Relationships between psychological job demands, job control and *Burnout* among firefighters. *North American Journal of Psychology, 10 (3),* 489-496.

147 - Murta, S. G. & Tróccoli, B. T. (2007). *Stress* ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. Estudos de Psicologia, 24(1), 41-51.

148 - Marôco, João (2010.). Análise Estatística com o PASW Statistics, Report Number Julho 2010.

149 - Pestana, Maria Helena & Gageiro, João Nunes, (2008). Análise de dados para ciências sociais. *A Complementaridade do SPSS.* Edições Sílabo. 2ª Ed. Lisboa.

150 - Vara, N. & Queiroz, C. (2009). *Burnout* – um risco no desempenho e satisfação profissional nos bombeiros que trabalham na emergência pré-hospitalar. *Territorium, 16,* 173-178.

151 - Schaufeli, W., & Buunk, B.P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology (pp.383-425) Chichester: John Wiley & Sons.8 - Shaufeli e Buunk (2003)

152 - Zapf, D., Dormann, C., & Frese, M. (1996). Longitudinal studies in organizational *stress* research: A review of the literature with reference to methodological issues. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 145-169.

153 – Burke, R.J. (1987). Burnout in police: An examination of Cherniss model. *Group and organization studies*, 12 (2), 174-188.

154 – Pines, A & Aronson, E. Burnout: from tedium to personal growth. New York: Free Press, 1981.

155 - Shirom, A. (1989). *Burnout* in work organizations. In C. L. Coopere I. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 26-48). New York: Wiley.

156 - Lipp, M.E.N. (1996). *Stress*: conceitos básicos. In: M.E.N. Lipp (Org) Pesquisas sobre *Stress* no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas: Papirus, p. 17-31.

157 - Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W.B. (2003). The socially induced burnout model. In S.P. Shohov (Ed.), Advances in Psychology Research (Vol. 25). New York: Nova Science Publishers.

158 - Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with Burnout and engagement: a multi-sample study. Journal of Organizational Behavior, 25, 293-315.

159 - Maslach, C. & Jackson, S.E. (1997). MBI, inventário Burnout de Maslach, síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial; manual. Madrid: TEA, Publicaciones de Psicologia Aplicada.

160 - Hombrados, M.I. (Comp.). (1997). Estrés y salud. Valencia: Promolibro, 1-616.

161 – Castanheira, F. (2009). Burnout no serviço ao cliente: o papel das organizações na criação de ambientes de trabalho saudáveis [tese]. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal; 2009.

162 - Cherniss, C. (1982). Cultural trends: Political, economic, and historical roots of the problem. In W. S. Paine (Ed.), Job *stress* and burnout: Research, theory, and intervention perspectives. Beverly Hills, CA: Sage, 83-94.

163 - Leiter, M.P., Maslach, C., 1988. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. Journal of Organizational Behavior 9, 297–308.

164 - Gil-Monte, P. El Síndrome de Quemarse por el Trabajo en Enfermería. *Revista Eletronica InterAção Psy.* Ano 1, nº 1, 2003,19-33.

165 – Guimarães, L. A. M.; Teixeira, L.N. Efeitos do trabalho em turnos na saúde mental do trabalhador. In: Guimarães,L.A.M.; Grubits, S (Orgs.) *Série Saúde Mental e Trabalho São* Paulo: Casa do Psicólogo, 2004, v.3, p. 181-190

166 - Benevides-Pereira, A. M. T. (2003). O estado da arte do Burnout no Brasil. *Revista Eletronica InterAção Psy*, 1(1), 4-11.

167 - Ângelo, R.P & Chambel, M.J. (2014). The role of proactive coping in the Job Demands–Resources Model: A cross-section study with firefighters. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 23 (2), 203-

168 - Morgeson, F.P. & Humphrey, S.E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work. *Journal of Applied Psychology, 91 (6),* 1321–1339.

169 - Taris, T.W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. Work & *Stress*, 20, 316-334.

170 - Toker, S. & Biron, M. (2012). Job burnout and depression: Unraveling their temporal relationship and considering the role of physical activity. *Journal of Applied Psychology*, 97(3), 699-710

171 - Bakker, A.B., Demerouti, E., De Boer, E. & Schaufeli, W.B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. Journal *of Vocational Behavior,* 62, 341-356.

172- Hu, Q., Schaufeli, W.B. & Taris, T.W. (2011). The Job Demands-Resources Model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources. *Journal of Vocational Behavior,* 79, 181-190.

173 - Llorens, S., Bakker, A.B., Schaufeli, W.B. & Salanova, M. (2006).Testing the robustness of the Job Demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 13, 378-391.

174 - Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893-917.

175 - Hakanen, J., Bakker, A.B., & Schaufeli, W.B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *The Journal of School Psychology*, 43, 495-513.

176 - Korunka, C., Kubicek, B., Schaufeli, W., & Hoonakker, P. L. T. (2009). Work engagement and burnout: Testing the robustness of the Job Demands-Resources model. *Journal of Positive Psychology,* 4(3), 243-255.

177 - Hobfoll, S.E. and A. Shirom, (1993), "*Stress* and burnout in the workplace: conservation of resources", inbR.T. Golembiewski (ed.), Handbook of Organizational Behavior, New York: M. Dekker, pp. 41–60.

178 - Stipek, D. (1988). Motivation to learn: From theory to practice. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

179 – Adie, J. W., Duda, J. L., & Ntoumanis, N. (2008). Autonomy support, basic need satisfaction, and the optimal functioning of adult male and female sport participants: a test of basic needs theory. Motivation and Emotion, 32, 189 e199.

180 - Levesque, C. S., Blais, M. R., & Hess, U. (2004). Dynamique motivationnelle de l'epuisement et du bien-etre chez des enseignants africains.. Motivational dynamic of burnout and well-being in African teachers. *Canadian Journal of Behavioural Science,* 36, 190-201.

181 - Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M. Hans De Witte, Soenens, B., & LensCapturing, W. (2010). Autonomy, competence, and relatedness at work: Construction and initial validation of the Work-related Basic Need Satisfaction scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* (2010), 83, 981–1002.

182 - Demerouti E., Bakker A.B., De Longe J., Janssen P.P., & Schaufeli W.B (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scand J. Work Environ Health.* 2001 Aug; 27(4):279-86.

183 - Van Yperen & Hagedoorn (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal* 46 (3), 339-348

184 - Regehr, C., Hill, J., Knott, T., & Sault, B. (2003). Social support, self-efficacy and trauma in new recruits and experienced firefighters. *Stress* and Health, 19, 189-193. doi: 10.1002/smi.974.

185 - Regehr, C. (2009). Social support as a mediator of psychological di*stress* in firefighters. *The Irish Journal of Psychology*, 30 (2), 87-98

186 – Nunnaly (Jr), J. (1970). Introduction to Psychological Measurement. McGraw-Hill. Tokyo: Kogakusha.

187 - Martinez, J. (1997) - Aspectos epidemiologicos del síndrome de burnout em personal sanitário. Rev Esp Salud Pública 71: 293-303, 1997.

188 - Cherniss, C. (1995). Beyond burnout: Helping teachers, nurses, therapists, and lawyers recover from *stress* and disillusionment. New York: Routledge.

189 - Mazzei, A. M. A., Monroe, A. A., Sassaki, C. M., Gonzales, R. I. C., & Villa, T. C. S. (2003). Suporte social para portador de tuberculose no serviço de saúde e na comunidade. Boletim de Pneumologia Sanitária, 11(2), 41-46.

190 - Jourdain, G., & Chenevert, D. (2010). Job demands-resources, burnout and intention to leave the nursing profession: A questionnaire survey. International Journal of Nursing Studies, 47(6), 709-722.

191 - Martinunsen, M. & Richardsen, Astrid M (2006). Air Traffic Controller Burnout: Survey Responses Regarding Job Demands, Job Resources, and Health. Aviation, Space, and Environmental Medicine, Vol 77(4), Apr 2006, 422-428.

192 - Martinunsen, A. M., Richardsen & Burke R.J. (2007). Job Demands, Job Resources, and Burnout Among Police Officers. *Journal of Criminal Justice,* Volume 35, Issue:3, Dated:May/June 2007, Pages:239 to 249.

193 - Houkes, I., Winants, Y. H. W. M., & Twellaar, M. (2008). Specific determinants of burnout among male and female practitioners: A cross-lagged panel analyses. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81, 249–276.

194 Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., & Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: A Meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. Journal of Applied Psychology, 96, 71-94.

195 - Alarcon, Gene M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. Journal of Vocational Behavior Volume 79, Issue 2, Pages 549–562.

196 - Tuckey, Michelle R. Hayward, R. (2011). Global and occupation-specific emotional resources as buffers against the emotional demands of fire-fighting. Applied Psychology,Blackwell Publishing Ltd,pp - 1-23.

197 - Fernet, C., Austin, S., Trépanier, S. G., & Dussault, M. (2013). How do job characteristics contribute to burnout? Exploring the distinct mediating roles of perceived autonomy, competence, and relatedness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22, 123–137.

ANEXOS

ANEXO1 - QUESTIONÁRIO

Questionário

Este questionário é realizado no âmbito de um projeto de Doutoramento, a decorrer na Faculdade de Ciências Biomédicas da Universidade de Leon, para identificações de sentimentos relacionados com o trabalho nos Bombeiros Voluntários Portugueses.

1 – O presente questionário contêm vários testes, com várias afirmações relacionadas com o trabalho, o *stress* profissional associado ao trabalho de um Bombeiro Voluntário e as consequências associadas.
2 – Não existem respostas certas ou erradas. Deverá selecionar o número equivalente à resposta que melhor se aplica ao seu caso, preenchendo o círculo correspondente. As suas respostas serão estritamente confidenciais. As respostas individuais nunca serão conhecidas, dado que a análise que fizermos é do conjunto de todos os Bombeiros.

3 – Tente responder a todas afirmações. Não deixe respostas em branco.
4 – O questionário que se segue divide-se em 4 grupos e formam um conjunto de 54 perguntas Não há limite de tempo para preencher estes questionários, mas deve responder o mais rapidamente que lhe seja possível. Calcula-se em média 5 a 6 minutos para a resposta ao questionário. Tente ser o mais sincero e espontâneo possível nas escolhas que fizer.

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

Grupo 1

Identificação

Distrito de:

Idade

20-30 anos	31-50 anos	51-60 anos	+60 anos

Sexo

- Masculino
- Feminino

Estado Civil

Solteiro	Casado ou a Viver em União de Facto	Divorciado ou Separado	Viúvo

Situação de prestação de serviço

- Bombeiro assalariado
- Bombeiro voluntário

Tipo de horário de trabalho:

- Fluxo
- Turnos

Número médio de horas semanais de trabalho:

Indique para cada momento actual o seu grau de:
Satisfação com o seu trabalho no momento actual

	1	2	3	4	5	
Pouca	○	○	○	○	○	Muita

Motivação para exercer o seu trabalho no momento actual

	1	2	3	4	5	
Pouca	○	○	○	○	○	Muita

Motivação quando começou a exercer este trabalho:

	1	2	3	4	5	
Pouca	○	○	○	○	○	Muita

Se tivesse oportunidade:

Mudava de função no Corpo de Bombeiros:

- Sim
- Não

Mudava de Corpo de Bombeiros

- Sim
- Não

Grupo 2 Suporte Social	Concordo Totalmente	Concordo na maior parte	Não concordo nem discordo	Discordo na maior parte	Discordo Totalmente
1. Por vezes sinto-me só no mundo e sem apoio.					
2. Não saio com amigos tantas vezes quantas eu gostaria.					
3. Os amigos não me procuram tantas vezes quanto eu gostaria.					
4. Quando preciso de desabafar com alguém encontro facilmente amigos com quem o fazer.					
5. Mesmo nas situações mais embaraçosas, se precisar de apoio de emergência tenho várias pessoas a quem posso recorrer.					
6. Às vezes sinto falta de alguém verdadeiramente íntimo que me compreenda e com quem possa desabafar sobre coisas íntimas.					
7. Sinto falta de atividades sociais que me satisfaçam.					
8. Gostaria de participar mais em atividades de organizações (ex: clubes desportivos, escoteiros, partidos políticos, etc.).					
9. Estou satisfeito com a forma como me relaciono com a minha família.					
10. Estou satisfeito com a quantidade de tempo que passo com a minha família.					
11. Estou satisfeito com o que o faço em conjunto com a minha família.					
12. Estou satisfeito com a quantidade de amigos que tenho.					
13. Estou satisfeito com a quantidade de tempo que passo com os meus amigos.					
14. Estou satisfeito com as atividades e coisas que faço com o meu grupo de amigos					
15. Estou satisfeito com o tipo de amigos que tenho					

Grupo 3 Exigência e controlo de trabalho	Nunca	Por vezes	Algumas Vezes	Muitas Vezes	Quase Sempre
1. O meu trabalho exige que eu trabalhe duramente.					
2. O meu trabalho exige que eu trabalhe duramente.					
3. No meu trabalho, tenho uma grande quantidade de coisas para fazer.					
4. Não tenho tempo para fazer o meu trabalho.					
5. Tenho demasiado trabalho para fazer.					
6. Sinto que não tenho tempo para terminar o meu trabalho.					

7. Tenho que lidar com exigências contraditórias ao meu trabalho.					
8. Tenho possibilidade de decidir com organizar o meu trabalho.					
9. Tenho controlo sobre o que acontece no meu trabalho.					
10. O meu trabalho permite-me tomar decisões por mim próprio(a).					
11. No meu trabalho é-me pedido que tome as minhas próprias decisões.					

Grupo 4 Sentimentos com o trabalho	Nunca	Uma vez por Ano	Uma vez por Mês	Algumas Vezes por Mês	Uma vez por Semana	Algumas Vezes por Semana	Todos os dias
1. No meu trabalho sinto-me exausto emocionalmente.							
2. Sinto usado ao fim de um dia de trabalho.							
3. Sinto-me cansado quando me levanto de manhã e tenho que ir trabalhar.							
4. Trabalhar com pessoas todo o dia causa-me stress.							
5. O meu trabalho deixa-me exausto.							
6. Eu consigo resolver eficazmente os problemas que aparecem no meu trabalho.							
7. Eu sinto que estou a contribuir eficazmente para os objetivos da minha instituição.							
8. Eu estou a ficar menos interessado no meu trabalho desde que comecei a trabalhar.							
9. Eu estou a ficar com menos entusiasmo sobre o meu trabalho.							
10. Na minha opinião, eu sou bom naquilo que faço.							
11. Eu sinto-me alegre quando consigo atingir algo no meu trabalho.							
12.No meu trabalho, eu tenho conseguido realizar muitas coisas que valem a pena.							
13.Eu só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado.							
14.Eu estou a ficar muito céptico se o meu trabalho contribui para alguma coisa.							
15.Eu duvido do significado do meu trabalho.							
16.No meu trabalho, eu sinto-me confiante de que sou eficaz em ter as coisas feitas.							