



UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
Departamento de Psicología y Antropología

TESIS DOCTORAL

**“PERSONALIDAD (MODELO *BIG FIVE*): Y SU
INFLUENCIA EN EL BURNOUT
PROFISIONAL“**

Doctoranda: Anabela da Silva Coutinho

Director: Dr. D. Florencio Vicente Castro

Badajoz, 2012



TESIS DE DOCTORADO

“PERSONALIDAD (MODELO *BIG FIVE*): Y SU INFLUENCIA EN EL BURNOUT PROFESIONAL”

Trabajo de investigación presentado por

Dña. ANABELA DA SILVA COUTINHO

Dirigido por el Doctor D. FLORENCIO VICENTE CASTRO

Catedrático de Psicología Evolutiva y de la Educación

de la Universidad de Extremadura.

Visto Bueno para su defensa.

El Director de la tesis.

Fdo. Dr. D. Florencio Vicente Castro



UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
Departamento de Psicología y Antropología
BADAJOS

FLORENCIO VICENTE CASTRO, Catedrático de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Universidad de Extremadura.

CERTIFICO: Que el presente trabajo de investigación titulado
**“PERSONALIDAD (MODELO BIG FIVE) : Y SU INFLUENCIA EN EL
BURNOUT PROFESIONAL”** constituye el trabajo de investigación, original e inédito que presenta **Dña. ANABELA DA SILVA COUTINHO** para optar a la consecución del Grado de Doctor.

Para que conste

Badajoz, Enero 2012

AGRADECIMENTOS

A realização desta pesquisa não teria sido possível se não tivesse contado com a colaboração e apoio de todas as pessoas a quem quero expressar o meu mais profundo e sincero reconhecimento.

Quero agradecer de uma forma muito especial ao Professor Doutor Florêncio Castro pela ajuda, disponibilidade, paciência e orientação que me dispensou ao longo do trabalho.

Aos Hospitais, quero agradecer também pelas facilidades concedidas para a realização do estudo, uma vez que a componente empírica não teria sido possível sem a colaboração das entidades.

Ao meu marido e minha filha, por toda a compreensão para que eu concretizasse esta meta.

E àqueles que de alguma forma contribuíram para a concretização deste trabalho e que ficaram no anonimato.

Anabela da Silva Coutinho

ABREVIATURAS E SIGLAS

BFI - *Big Five Inventory*

NEO-PI - *Neuroticism-Extroversion-Openness (all five traits) Personality Inventory*

MBI - *Maslach Burnout Inventory*

MBI-HSS - *Maslach Burnout Inventory -Human Service Survey*

MBI-SS - *Maslach Burnout Inventory-Student Survey*

MBI-GS - *Maslach Burnout Inventory-General Survey*

RESUMO

Este trabalho de investigação surge no âmbito do Doutoramento em Psicologia organizado pela Universidade de Badajoz.

A dissertação, intitulada “Personalidade (modelo *Big Five*): sua influência no *Burnout Professional*”, pretende estudar a relação dos constructos do modelo teórico dos cinco Factores – “*Big Five*” – no desenrolar daquela situação.

De uma forma mais específica, e no que se refere ao constructo da personalidade, o objectivo da presente investigação é o de verificar se existe influência dos cinco factores da personalidade no burnout profissional.

Compreender a personalidade implica conhecer quais os factores que poderão influenciar o comportamento dos indivíduos e o respectivo burnout profissional. Estes são os principais desafios que hoje em dia se colocam aos responsáveis de uma organização.

Partindo de uma metodologia quantitativa, concebemos um estudo transversal (“one shot study”) exploratório, descritivo-correlacional e analítico, utilizando como instrumento de recolha de dados um questionário que assenta na estrutura de duas escalas: a do “*Big Five Inventory*” (Personalidade) de John, Donahue & Kentle (1991), adaptado por O.John e Srivastava, (1999), e MBI-GS- Maslach Burnout Inventory-General Survey” (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996), e ainda um questionário para a caracterização sociodemográfica, profissional e institucional, por nós elaborado.

Estes instrumentos foram aplicados a um universo de 422 colaboradores de uma instituição pública, com idades compreendidas entre os 19 anos e os 65 anos, na zona de Coimbra. Relativamente ao género, a amostra é composta por 112 elementos do género masculino (26,5%) e 310 do género feminino (73,5%).

Avaliando a escala global do “*Big Five Inventory*”, o coeficiente de alpha de Cronbach obtido foi de .68 e o valor de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) da análise factorial foi de .80.

Entretanto, na escala global do MBI-GS obtivemos uma consistência interna de .79 e o valor de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) da análise factorial foi de .80.

Analisando genericamente os resultados obtidos, constatamos que as características de personalidade variam em função das características sociodemográficas/profissionais, o que confirma a nossa hipótese.

Se o *Burnout* Profissional varia em função das características sociodemográficas/profissionais, concluímos que só três características socioprofissionais (tempo de serviço, estado civil, categorias profissionais) revelam alguma influência na síndrome *Burnout* Profissional. Além disso, observamos que nenhuma variável sociodemográfica e profissional influencia a dimensão ‘exaustão’. Na dimensão ‘cinismo’, os indivíduos com frequência do ensino básico apresentavam níveis mais elevados. Já os inquiridos com frequência secundária tinham valores mais elevados de Eficácia Profissional, contrariamente ao género feminino, que apresentava valores mais baixos.

No que se refere à possibilidade de existir uma relação entre os cinco factores da personalidade e as três dimensões do *Burnout* Profissional, constatamos que a nossa hipótese foi confirmada.

Por fim, verificamos que há maior valor preditivo dos traços de personalidade nas características sociodemográficas/profissionais do que nos traços de personalidade em relação ao *burnout* profissional; concluímos, assim, que a nossa hipótese foi confirmada.

PALAVRAS-CHAVE: Personalidade; Modelo dos cinco factores -“*Big Five*”; *Burnout* Profissional.

ABSTRACT

This research appears in the doctoral programme of Psychology organized by the University of Badajoz.

The dissertation, entitled “Influence of the Personality (Big Five model) in Professional Burnout” intends to study the relation of the constructions of the theoretical model of the five Factors “Big Five” in Professional Burnout.

In a more specific way, and regarding the construct of personality, the aim of this research is to verify if exists influence of the five factors of personality in professional burnout.

To understand the personality implies to know which factors will be able to influence the behaviour of the individuals and their professional burnout. Nowadays, these are the main challenges placed to the leaders of any organization.

From a quantitative methodology, we conceive a transversal study (“one shot study”), exploratory, analytical and correlational description, using as an instrument of data collecting a questionnaire based on the structure of two scales: of the” Big Five Inventory “(Personality) of John, Donahue & Kentle (1991), adapted by O.John and Srivastava, (1999), and “MBI-GS-Maslach Burnout Inventory-General Survey ” (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson,1996) and also a questionnaire for the Sociodemographic, professional and institutional characterization, prepared by us.

These instruments had been applied to a universe of 422 collaborators of a public institution, with ages between 19 and 65 years, in the area of Coimbra. Relatively to gender, the sample is constituted by elements of 112 male (26,5%) and 310 of female (73,5%).

Evaluating the global scale of the” Big Five Inventory”, the obtained coefficient of alpha of Cronbach was .68 and the value of KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) of the factorial analysis was .80.

However, in the MBI-GS global scale, we got an internal consistency of .79 and the value of KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) of the factorial analysis was .80.

According to the obtained data, the personality features vary in function of the professional Sociodemographic/professional characteristics, which confirms our hypothesis.

If the Professional Burnout-varies according to the sociodemographic characteristics / professionals, we concluded that only three sociodemographic/professional characteristics (years of service, marital status, occupational categories) showed some influence on the burnout syndrome. Furthermore, we observed that no sociodemographic and professional variable influences the dimension exhaustion .

In the dimension cynicism, the frequency of individuals with primary education had higher levels. Also, we observed that persons with secondary frequency had higher values in the dimension Professional Effectiveness, contrary to the feminine gender, which showed lower values.

Regarding to the possibility of a relation between the five factors of personality and the three dimensions of burnout, we evidence that our hypothesis was confirmed.

Finally, we found that there is a higher predicative value of the personality traits in sociodemographic characteristics/professional than in personality traits in relation to burnout .Therefore, our hypothesis was confirmed.

KEY WORDS: Personality; Five factors Model -“*Big Five*”; Professional Burnout.

RESUMEN

Este trabajo de investigación surge en el ámbito del Doctorado en Psicología organizado por la Universidad de Extremadura.

La disertación, titulada “Personalidad (modelo *Big Five*): su influencia en el “*Burnout Profesional*”, pretende estudiar la relación de los constructos del modelo teórico de los cinco Factores – “*Big Five*” – en el transcurso de esa coyuntura.

De forma más específica, y en lo que se refiere al constructo de la personalidad, el objetivo de la presente investigación es verificar si existe influencia de los cinco factores de la personalidad en el *burnout* profesional.

Comprender la personalidad implica conocer cuáles son los factores que podrán influir sobre el comportamiento de los individuos y sobre el respectivo *burnout* profesional. Estos son los principales desafíos que hoy en día se les plantean a los responsables de una organización.

Partiendo de una metodología cuantitativa, hemos concebido un estudio transversal (“one shot study”) exploratorio, descriptivo-correlacional y analítico, utilizando como instrumento de recogida de datos un cuestionario que se basa en la estructura de dos escalas: la del “*Big Five Inventory*” (Personalidad) de John, Donahue & Kentle (1991), adaptado por O. John y Srivastava, (1999), y “*MBI-GS- Maslach Burnout Inventory-General Survey*” (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996), y también un cuestionario para la caracterización sociodemográfica, profesional e institucional, de elaboración nuestra.

Estos instrumentos han sido aplicados a un universo de 422 colaboradores de una institución pública, con edades comprendidas entre los 19 y los 65 años, en la zona de Coimbra. Con relación al género, la muestra está compuesta por 112 elementos del género masculino (26,5 %) y 310 del femenino (73,5%).

Evaluando la escala global del “*Big Five Inventory*”, el coeficiente alpha de Cronbach obtenido ha sido de .68. y el valor de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) del análisis factorial, de .80.

Refiriéndonos a la escala global del MBI-GS hemos obtenido una consistencia interna de .79 y el valor de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) del análisis factorial ha sido .80.

Analizando genéricamente los resultados obtenidos, hemos comprobado que las características de personalidad varían en función de las características sociodemográficas/profesionales, lo que confirma nuestra hipótesis.

Si el *Burnout* Profesional varía en función de las características sociodemográficas/profesionales, hemos llegado a la conclusión de que sólo tres características socioprofesionales (tiempo de trabajo, estado civil, categorías profesionales) revelan alguna influencia en el síndrome *Burnout* Profesional. Además de esto, hemos observado que ninguna variable sociodemográfica y profesional influye sobre la dimensión ‘agotamiento’. En la dimensión ‘cinismo’, los individuos que habían hecho la enseñanza básica presentaban niveles más elevados. Los individuos encuestados que habían hecho la enseñanza secundaria presentaban valores más elevados de Eficacia Profesional, contrariamente a los de género femenino, que mostraban valores más bajos.

Por lo que se refiere a la posibilidad de que exista una relación entre los cinco factores de la personalidad y las tres dimensiones del *Burnout* Profesional, constatamos que nuestra hipótesis ha quedado confirmada.

Finalmente hemos comprobado que hay mayor valor predictivo de los rasgos de personalidad en las características sociodemográficas/profesionales que en los rasgos de personalidad en lo que respecta al *burnout* profesional; hemos llegado así, a la conclusión de que nuestra hipótesis ha sido confirmada.

PALABRAS CLAVE: Personalidad; Modelo de los cinco factores -“*Big Five*”; *Burnout* Profesional.

RESUMEN ALARGADO

Este trabajo de investigación surge en el ámbito del Doctorado en Psicología organizado por la Universidad de Extremadura.

La Tesis, titulada “Personalidad (modelo Big Five): su influencia en el “*Burnout Profesional*”, pretende estudiar la relación de los constructos del modelo teórico de los cinco Factores – “*Big Five*” – en el desarrollo de dicha situación profesional.

De este modo, en esta investigación se busca analizar la aplicabilidad del instrumento de auto-relato “Big Five Inventory”, de Lo.John y Srivastava, basado en los cinco factores de la personalidad, y verificar si la personalidad de un individuo influye el *burnout* profesional.

Comprender la personalidad implica conocer cuáles son los factores que podrán influenciar el comportamiento de los individuos y el respectivo *burnout* profesional.

Este estudio se ha estructurado de la siguiente forma:

La primera parte del trabajo se refiere al encuadramiento teórico del estudio, a través de una investigación bibliográfica relativa a los constructos de la personalidad y el *burnout* en el trabajo. Se presentan en esta parte los Objetivos y las Hipótesis.

La segunda parte sustenta el marco metodológico, presentando las variables en estudio, la muestra, la caracterización de los participantes, los instrumentos de recogida de datos y la fiabilidad los mismos, así como los procedimientos implicados en este procedimiento.

Terminamos el estudio con el análisis e interpretación de los resultados referentes a la muestra estudiada.

En la parte final se presentan las conclusiones, limitaciones verificadas y sugerencias para futuros estudios en el ámbito de la temática abordada.

1 - ENCUADRAMENTO TEÓRICO

Al largo del siglo XX, se verificó en el área de la Psicología de la Personalidad un importante desarrollo y una contribución relevante en el área organizacional.

El constructo “personalidad” tiene una vasta diversidad de definiciones que resultan de los diversos abordajes teóricos que fueron surgiendo en determinados momentos históricos.

A este respecto, podemos afirmar que los abordajes que más dan énfasis a la estructura de la personalidad provienen del precursor, Freud, más tarde de Allport, Cattell, Eysenck, hasta a las más recientes concepciones cognitivas de la personalidad, como el modelo de la personalidad en cinco factores.

Estas teorías tienen como objetivo describir la conducta humana haciendo referencia a las taxonomías, a las diversas influencias a nivel genético y ambiental, con el fin de prever las conductas de las personas en determinadas situaciones.

Después de varias controversias sobre la personalidad (en el periodo de 1950 a 1980), surgió una nueva corriente de investigación, los “Big Five”, o cinco factores de la personalidad.

Inicialmente, este modelo se basaba en un abordaje lexical que presuponía que las diferencias individuales están codificadas en el lenguaje.

Varios investigadores participaron en el surgimiento de este modelo, como Fiske (1949), Tupes y Cristal (1961) y Norman (1963).

Los años 80, supusieron un nuevo avance con Paulo Costa y Robert McCrae (1985), al editar un instrumento de medida, el NEO-PI, considerado como el mejor indicador de medida de los *BIG FIVE*.

A partir de ahí, el modelo entró en una fase de desarrollo, al ser utilizado en diversos estudios transculturales para probar su universalidad; aparecieron así varios inventarios de personalidad, como lo “Big Five Inventory”, de Lo.John y Srivastava, que iremos a utilizar en nuestro estudio.

La evaluación de la personalidad permite así una recogida de informaciones de los colaboradores, contribuyendo en la mejoría del clima social, del

funcionamiento de los equipos del trabajo, o aún permitiendo identificar factores que llevan al burnout de los profesionales en una organización.

Por eso, los instrumentos desarrollados han dado una gran contribución en la mejoría de la capacidad de toma de decisión organizacional.

De acuerdo con Kline (1994): “ un inventario de personalidad trata de una serie de ítems, generalmente cuestiones o formulaciones a propósito de comportamientos o actitudes, a las que se invita a los sujetos a responder. La combinación de las respuestas a las cuestiones permite establecer resultados para dimensiones de personalidad que pueden ser elementos o tipos que se interpretan de una forma concreta con referencia a un modelo conceptual definido”.

Los *Big Five* consisten en cinco dimensiones de la personalidad: Extraversión, Amigabilidad, Grado de Conciencia , Neuroticismo y Apertura a la Experiencia.” En la actualidad, existe consenso acerca de la utilidad de este modelo para describir la personalidad cuyo supuesto básico es que cinco factores, cada uno con polos opuestos, son suficientes para describir la personalidad. Tales factores reciben diversas denominaciones dependiendo de los diferentes autores, aunque podemos seguir a Norman (1963) cuando afirma que son: **Neuroticismo** (N), preocupación, inseguridad, tensión; **Extraversión** (E), sociabilidad, locuacidad, optimismo; **Apertura a la experiencia** (O), originalidad, creatividad, independencia; **Amigabilidad** (A)¹, compasión, confianza, cortesía; y **Conciencia** (C), diligencia, fiabilidad, organización.

En ámbito nacional, no se encuentran evidencias de trabajos científicos trabajando esas variables de la Personalidad y su respectiva influencia en el *Burnout* en el trabajo, lo que nos indica ser este un foco de investigación aún abierto y por estudiar.

¹ La Agradabilidad está también referenciada como Amigabilidad, Afabilidad y la Conscienciosidad es también referida como Conciencia.

Las demás tres dimensiones tienen la designación inalterable.

Los libros son de autores americanos, pero fueron traducidos en Brasil.

Un estudio realizado en China por Poortinga, en 2002, identificó, más allá de los cinco factores, un factor adicional consistente que fue clasificado como “relación interpersonal” (Feist & Feist 2008). Este factor fue también encontrado en el Hawai.

Esa dimensión de relación interpersonal ,incluye un comportamiento respetuoso y obediente en relación a otras personas, obteniendo así armonía.

Fue en 1974 que surgió el término *burnout*, con el psicoanalista americano Herbert Freudenberg, en una perspectiva clínica.

Burnout significa un abatimiento físico y mental, siendo muchas veces visto metafóricamente como una vela que se apaga.

En 1977, fue nuevamente utilizado este término por la investigadora Cristina Maslach, en una reunión científica de la APA (Asociación Americana de Psicólogos).

Desde entonces, el interés por el *burnout* ha crecido y evolucionado por el mundo, habiendo sido responsable de la aparición de 48 artículos sobre el síndrome entre 1974 y 1981.

En la opinión de Maslach et al (2001), aquellos artículos tenían todo un carácter más clínico y social, una vez que los investigadores, en la primera fase de investigación, se preocupaban más con la descripción y la identificación de los síntomas del síndrome *burnout*.

La década de 80 viene marcada por una fase empírica protagonizada por estudios de psicometrías sobre el tema, creación de escalas y diseño de un modelo teórico.

En 1981, surge el inventario de *Burnout*, el MBI de Cristina Maslach, que analiza las tres dimensiones de *burnout*: Agotamiento emocional, despersonalización (ahora cinismo) y realización profesional.

Posteriormente, surgen otras versiones de este inventario como: el MBI - HSS (“Human Services Survey”) para los profesionales de la salud; el MBI - ES (“Educators Survey”), en el campo de la educación y el MBI- GS(“General Survey”) para los trabajadores en general.

En los años 90, el interés por esta área fue aumentando, habiendo aparecido diversos estudios exploratorios referentes a las características y causas del *burnout* en áreas profesionales como la salud, los servicios sociales, la educación y la gestión.

Segun la “World & Health Organization” (1998), el *burnout* es un gran problema en el mundo profesional de hoy día y tortura cada vez más a trabajadores (Maslach & et al., 1996).

De acuerdo con los autores Maslach & Leiter (1997), los efectos del *burnout* pueden perjudicar a los individuos en tres niveles: individual (físico, mental y

social), profesional (atención negligente, contacto impersonal, cinismo con compañeros de trabajo o clientes) organizacional (conflicto con las jerarquías y compañeros, absentismo, rotatividad, disminución en la calidad de los servicios). Los diversos estudios referidos en esta investigación están agrupados en los varios modelos de estudio del *burnout* abordados.

2 - OBJETIVOS, DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y HIPÓTESIS

2.1 - OBJETIVO GENERAL

Con el presente estudio se pretende estudiar la Influencia de la Personalidad (abordada por el Modelo de los *Big Five*) en el *Burnout* Profesional.

2.2 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Se pretende dar satisfacción a los siguientes objetivos específicos:

- Evaluar el impacto de las Dimensiones de la Personalidad en el *Burnout* Profesional y en sus dimensiones;
- Definir el modelo teórico de los “Big Five” en la evaluación de la personalidad;
- Analizar la influencia de las variables sociodemográficas seleccionadas (la edad, el sexo, la escolaridad, el tipo de trabajo, la categoría profesional, vinculo, tiempo de servicio) como posibles factores de *burnout* en el trabajo;
- Verificar si la personalidad (*Big Five*) es variable moderadora entre las características sociodemográficas y el *burnout* profesional.

2.3 – DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

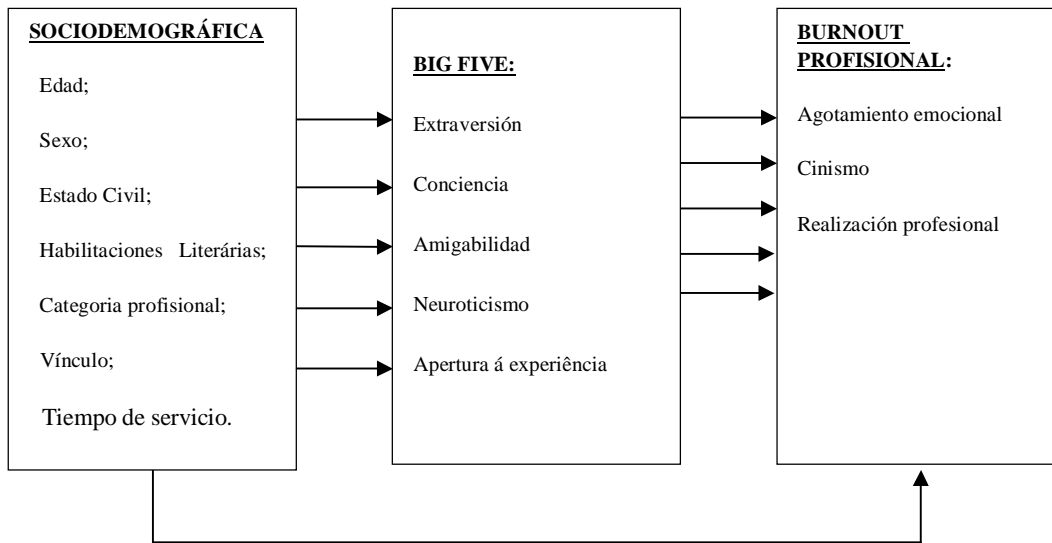


Figura 8 - Esquema conceptual de articulación de las variables

2.4 - HIPÓTESIS

Así, de acuerdo con los objetivos definidos para el estudio y el encuadramiento teórico de base, colocamos las siguientes hipótesis de estudio:

H1 - Las características de personalidad varían en función de las características sociodemográficas;

H2 - El *Burnout* Profesional varía en función de las variables sociodemográficas y socioprofesional (sexo, edad, estado civil, habilitaciones literarias, local de trabajo, categoría profesional, tipo de vínculo, tiempo de servicio);

H3 - El *Burnout* Profesional varía en función de los factores de personalidad (Extraversión, Amigabilidad, Conciencia, Neuroticismo, Apertura á experiencia);

H3.1 - Existe una relación entre los cinco factores de Personalidad y las dimensiones del Burnout Profesional ;

H4 - Las variables de los rasgos de personalidad presentan mayor valor predictivo en el *burnout* con el trabajo del que las variables sociodemográficas.

3 - VARIABLES EN ESTUDIO

Sentimos necesidad de definir las variables que nos posibilitarán seleccionar los datos la colear.

Estudio 1:

Variable Dependiente: Personalidad (Big Five);

Variable Independiente: Las variables sociodemográficas:

- Edad;
- Sexo;
- Estado Civil;
- Estado actual frente al empleo;
- Nivel de estudios;
- Categoría Profesional;
- Vínculo;
- Tiempo de servicio.

Estudio 2

Variable Dependiente: *Burnout* profesional;

Variable Independiente: Las sociodemográficas:

- Edad;
- Sexo;
- Estado Civil;
- Estado actual faz al empleo;
- Nivel de estudios;
- Categoría Profesional;
- Vínculo;
- Tiempo de servicio.

Estúdio 3

Variable Dependiente: *Burnout* profesional;

Variable Independiente: 5 factores de personalidad.

4 - MUESTRA

La muestra de nuestro estudio fuera seleccionada de una población constituida por profesionales de diferentes grupos profesionales: 422 colaboradores de hospitales a nivel público, en el municipio de Coímbra. Se observa que 73.5% (n=310) pertenecían al sexo femenino y 26,5% (n=112) al sexo masculino.

Verificamos que el género femenino es ligeramente dominante en nuestra muestra.

De los individuos investigados, se verifica que las edades varían entre los 19 y 65 años, siendo las franjas etarias de 30 a 39 años y 40 a 49 años, las que tienen mayor representatividad, y que corresponde a 30,3% (n=128).

La franja etaria con edades comprendidas entre 50 y 59 años representa el 24.9% (n=105) mientras que la igual o superior a 60 años representa solamente 3.8% (n=16).

Analizando seguidamente el estado civil, se verifica que la mayoría de la población, 68,7% (n=290), es casada o vive de pareja de hecho, siendo el 31,3% (n=132) los solteros, divorciados y viudos los que representan el más pequeño número.

Relativamente a la características socioprofesionales, verificamos que el número más representativo es del 42.4% (n=179) en los entrevistados y que forman parte del colectivo de “con formación superior o licenciatura”, Un 21.3% (n=90) poseían el bachillerato o licenciatura mientras que el 29.4% (n=124) habían cursado enseñanza secundaria. En lo que respeta al vínculo con el trabajo se destaca que un 85.3% (n=360) pertenecían al conjunto de personal de la institución mientras que, en contrapartida el 14,7% (n=62) formaba parte de los individuos que mantenían un vínculo precario con el trabajo.

En relación a la categoría profesional existe un predominio del 33.9% (n=143) de individuos con la categoría de asistentes técnicos, seguidos por los enfermeros y técnicos diagnósticos con 30.1% (n=127) y 23.2% (n=98) de coordinadores técnicos/técnicos superiores.

En grado menos representativo, están los gestores, directores, dirigentes, con 4,5%.

Por último, y en lo que respecta al tiempo de servicio, se observa que el 30.3% (n=128) de los investigados tenían un tiempo de servicio inferior a 10 años, el 28.7% (n=121) y un 27.3% (n=115) el tiempo de servicio era entre 11 y 20 años y entre 21 y 30 años.

Ya con tiempo superior a 40 años de servicio, tenemos 4 personas.

En síntesis, concluimos que tenemos una mayoría de grupo de trabajadores jóvenes.

5 - CALIDADES PSICOMÉTRICAS DE LAS ESCALAS

Para el estudio de la personalidad, se ha utilizado un Inventario de Personalidad, el “Big Five Inventory“, de John, Donahue & Kentle (1991), adaptado por Lo.John y Srivastava, (1999), basado en los cinco factores de la personalidad, que nos posibilitará medir los rasgos del constructo Extraversión, Amigabilidad, Conciencia, Neuroticismo y Apertura a la Experiencia.

Evaluando a escala global del “Big Five Inventory”, el coeficiente de alpha de Cronbach obtenido fue de, .68 y el valor de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) del análisis factorial fue de .80.

Relativamente al *burnout* en el trabajo, se utilizó el MBI-GS- “Maslach Burnout Inventory General Survey” de Maslach, Schaufeli y Leiter (1986), que tiene por objetivo medir el nivel de *burnout* de los individuos, y otro un cuestionario para la caracterización sociodemográfica, profesional e institucional, por nosotros elaborado.

En la escala global del MBI-GS obtuvimos una consistencia interna de .79 y el valor de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) del análisis factorial fue de .80.

6 - ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Este capítulo pretende presentar e interpretar los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las hipótesis de investigación formuladas y el respectivo marco teórico, pudiendo así determinar la existencia o no de relación entre las variables en estudio.

Teniendo presente el Modelo adoptado, se efectuó una metodología de estadística multivariable.

La regresión múltiple es el método más utilizado para realizar análisis multivariados, particularmente cuando se pretende estudiar más de una variable independiente en simultáneo con una variable dependiente.

Presentaremos ahora toda la información derivada del análisis de los datos (prueba de las hipótesis), reflexionando sobre los resultados encontrados.

H1- Las características de personalidad varían en función de las características sociodemográficas;

Para verificar la influencia de las variables sociodemográficas en la Personalidad, efectuamos un análisis de regresión múltiple, definiendo como variables dependientes las características de la personalidad y como variables independientes las características sociodemográficas.

El nivel de significación utilizado para la validación de las variables independientes en el modelo fue de $p \leq 0.10$.

En lo que respecta a la dimensión Extraversión, la variancia de ese factor fue explicada en 1,9% por el sexo ($B=0.13$, $p < 0.05$) y por el hecho de la categoría profesional de los inquiridos ser Dirigente ($B=0.25$, $p < 0.05$).

Las mujeres, de media, tienen 0.13 más en el score de la extroversión y esa diferencia es de 0.25 en los dirigentes. Por eso, concluimos que el sexo femenino y la clase dirigente es más extrovertido y sociable del que el sexo masculino.

La dimensión Extraversión traduce intensidad de las interacciones interpersonales, la capacidad de expresar alegría, optimismo, actividad y comunicación.

Después realizamos el análisis en la Apertura a la experiencia y verificamos que las variables con influencia estadística fueron la edad ($B=-0.11$, $p < 0.10$), tener

formación postgraduada ($B=0.17$, $p<0.01$) y ser enfermero/técnico de diagnóstico ($B=-0.11$, $p<0.10$).

Además, constatamos que por cada año de más de edad existe un descenso de 0.11 puntos en el score de la dimensión Apertura a la experiencia.

Los consultados con formación postgraduada tienen de media 0.17 más en el referido score y en los enfermeros/técnicos de diagnóstico, la media, el score se reducía en 0.11. La variancia explicada por estas variables fue del 2.4%.

Concluimos que la variable dependiente Apertura a la experiencia viene influenciada por las variables independientes edad, habilitación literaria postgraduada y por las categorías enfermeros/técnicos de diagnóstico.

Además constatamos que por cada año más de edad existe una bajada de 0.11 en el score de la dimensión Apertura a la experiencia. Los componentes de esta dimensión son: la fantasía, la imaginación activa, la sensibilidad estética, la apertura de ideas y la curiosidad intelectual (McCrae, 1992).

Además, ello está relacionado con la explotación de la identidad y a busca de cambio. Los individuos con más habilitaciones poseían una mayor apertura para nuevas ideas y proyectos.

Efectuamos el análisis de la dimensión Amigabilidad y verificamos que la variancia del factor Amigabilidad se explica en un 6.1% por el sexo ($B=0.17$, $p<0.001$), estado civil ($B=0.14$, $p<0.01$) y por el nivel de habilitaciones de forma Secundaria ($B=0.13$, $p<0.01$).

Las mujeres, de media, tienen un 0.17 más en el score de la Amigabilidad, los inquiridos casados o en unión de hecho tienen 0.14 más y esa diferencia es de un 0.13 para los entrevistados que frecuentaron la enseñanza secundaria.

La dimensión Amigabilidad se manifiesta respecto a las tendencias interpersonales y se refiere a la calidad de la orientación interpersonal. Además, influencia también la auto – imagen, forma las actitudes sociales y la filosofía de vida.

Concluimos que el factor Amigabilidad está influenciado por la pertenencia al sexo femenino, estado civil y por el nivel de estudios.

Observamos que las mujeres, las casadas, en unión de hecho y los sujetos con estudios secundarios tenían niveles más elevados de Amigabilidad.

Efectuamos también el análisis de la dimensión Conciencia y concluimos que este factor estaba influenciado significativamente por el sexo ($B=0.16$, $p<0.01$) y estado civil ($B=0.15$, $p<0.01$).

Las mujeres, de media, tienen el 0.16 más en el score de la Conciencia y los casados o en unión de hecho tienen 0.15 más, siendo que estas dos variables explican el 3.1% de la variabilidad de ese score.

Verificamos que el género femenino, los casados y en unión de hecho tenían niveles más elevados de Conciencia.

La dimensión Conciencia influye la realización y el apego al trabajo. Además, el comportamiento está orientado con persistencia y motivación frente a un objetivo establecido.

En síntesis, la variable dependiente Conciencia está influenciada por las variables Sexo y Estado civil.

Efectuamos el análisis de la dimensión Neuroticismo y concluimos que la variancia del score del factor Neuroticismo se explica en un 1.4% por la edad ($B=0.02$, $p<0.05$) y por el tiempo de servicio ($B=-0.01$, $p<0.05$).

Por cada año más de edad hay un subida del 0.02 en el score del factor Neuroticismo y por cada año más de servicio existe una bajada del 0.01.

El neuroticismo influye a los individuos emocionalmente, haciéndolos inseguros, con sentimientos de incompetencia, ideas irrealistas, deseos y necesidades excesivos, estando relacionado todo ello con el stress.

En suma, la dimensión Neuroticismo viene ligeramente influenciada por la edad y tiempo de servicio; quiere decir ello que con más edad, mayor prevalencia de Neuroticismo y mientras más tiempo de servicio, menor Neuroticismo.

Por último, se realizó un análisis para la totalidad de la escala de la personalidad y se constató que el sexo ($B=0.08$, $p<0.01$), el estado civil ($B=0.08$, $p<0.01$) y poseer un bachillerato/licenciatura ($B=-0.07$, $p<0.05$) tienen influencia estadísticamente significativa en el score respectivo.

Las mujeres, de media, tienen un 0.08 más en el score total de los Big Five, los casados o en unión de hecho tienen en media 0.08 más y los entrevistados con formación al nivel del bachillerato o licenciatura, en media tenían una reducción de 0.07.

Ya en el que respecta a la R cuadrada, este valor fue del 4.3%.

En síntesis, el sexo, el estado civil y poseer o no bachillerato/licenciatura influencia el total de los *Big Five*.

Además, verificamos que las mujeres, los casados/en unión de hecho y con formación superior bachillerato/licenciatura tenían scores más elevados de Personalidad.

H2 - El *Burnout* Profesional varía en función de las variables sociodemográficas y socioprofesional (sexo, edad, estado civil, nivel de estudios, local de trabajo, categoría profesional, tipo de vínculo, tiempo de servicio). Para analizar si el *burnout* profesional varía en función de las variables sociodemográficas y socioprofesionales, efectuamos una regresión múltiple.

Verificamos que el tiempo de servicio ($B=0.02$, $p<0.05$), ser encargado operacional/asistente operacional/auxiliar de acción médica ($B=0.55$, $p<0.10$), el estado civil ($B=0.30$, $p<0.10$) y ser dirigente ($B=-0.50$, $p<0.10$), tienen una influencia estadísticamente significativa en el *Burnout* Profesional.

Por cada año de más de tiempo de servicio, ocurre un incremento en el *Burnout* de 0.02; los individuos que son encargados operacionales/asistentes operacionales/auxiliares de acción médica tienen de media un 0.5 valores de más en el score; en los casados/en unión de hecho ese incremento es del 0.3, mientras que los dirigentes, de media, tenían un 0.5 menos. Estas tres variables explican el 10.6% de la variabilidad del score del *Burnout*.

Relativamente a la dimensión Cinismo, verificamos que solamente la frecuencia de la enseñanza básica ($B=0.85$; $p<0.01$) tenía influencia significativa, siendo que los entrevistados con este nivel de estudios, en media, tienen 0.85 más en el score del Cinismo. Esta variable explica 3% de la varianza explicada del score del Cinismo.

El sexo femenino ($B=-0.17$; $p<0.10$) y la frecuencia de la enseñanza secundaria ($B=0.21$; $p<0.05$) y son las variables con influencia estadísticamente significativa en el score de la Eficacia Profesional. Las mujeres, de media, tienen -0.17 en el score de la Eficacia Profesional y los inquiridos con formación secundaria tienen en media un incremento de 0.21 puntos en este score.

La dimensión Agotamiento emocional no se veía influenciada significativamente por ninguna de las variables socio-demográficas y profesionales.

En síntesis, concluimos que sólo tres características socioprofesionales (tiempo de servicio, estado civil, categorías profesionales) revelan alguna influencia en el síndrome *Burnout* Profesional.

Verificamos también que ninguna variable sociodemográfica y profesional influenciaba la dimensión Agotamiento. Los individuos con niveles de enseñanza básica presentaban niveles más elevados de cinismo.

Por fin, observamos que los individuos con niveles de estudios de secundaria tenían valores más elevados de Eficacia Profesional,

H3 - El *Burnout* Profesional varía en función de los factores de personalidad (Extraversión, Amigabilidad, Conciencia, Neuroticismo y Apertura a la Experiencia);

Para analizar si el *Burnout* Profesional varía en función de la personalidad, efectuamos una regresión múltiple.

Se observa que solamente los factores Amigabilidad ($B=0.51$, $p<0.01$), y Neuroticismo ($B=0.34$, $p<0.01$) tienen influencia estadísticamente significativa en el *Burnout* Profesional. El incremento es de 1 punto en el score de la Amigabilidad genera una subida de 0.51 en el score del *Burnout*, siendo ese incremento del 0.34 el que proporciona un aumento de una unidad en el score del Neuroticismo; estas variables explican el 14.6% de la variabilidad del score del *Burnout*.

Después del respectivo tratamiento estadístico, a través del análisis de regresión múltiple, se constató que las dimensiones de la Personalidad no influenciaban significativamente el *Burnout* Profesional.

Solamente la Amigabilidad y el Neuroticismo tienen alguna influencia en el síndrome.

H3.1 - Se demuestra una relación entre los cinco factores de Personalidad y las dimensiones del *Burnout* Profesional ;

Para analizar si el *Burnout* Profesional varía en función de los factores de personalidad, efectuamos una regresión múltiple.

Verificamos que en las dimensiones Agotamiento emocional y Cinismo solamente el factor Neuroticismo tiene una influencia estadísticamente significativa ($B=0.57$, $p<0.001$) y $B=0.17$, $p<0.10$, respectivamente), es decir, el la diferencia de una unidad en el score del Neuroticismo provoca un incremento del 0.57 y 0.17 en los scores de la agotamiento emocional y del Cinismo, respectivamente, explicando 9.2% y 0.7% de la variabilidad de esos scores.

La dimensión Eficacia profesional viene influenciada significativamente por las dimensiones Apertura a la experiencia ($B=0.39$, $p<0.001$), Amigabilidad ($B=0.29$, $p<0.01$) y Consciencia ($B=0.36$, $p<0.001$) del *Big Five*, explicando estas tres variables 19.3% del score de la Eficacia profesional. Al producirse un incremento de una unidad en el score de la Apertura a la experiencia, existe también un aumento de 0.39 en la dimensión Eficacia Profesional, mientras que un incremento unitario en la Amigabilidad y en la Consciencia implican un aumento de 0.29 y 0.36, respectivamente.

Concluimos que las dimensiones, Agotamiento emocional y Cinismo sufren influencia del Neuroticismo. La dimensión Eficacia Profesional está influenciada por las dimensiones Apertura a la experiencia, Amigabilidad y Consciencia.

H4 - Las variables rasgos de personalidad presentan mayor valor predictivo en el *burnout* con el trabajo que las variables sociodemográficas.

Para analizar si los rasgos de personalidad presentan mayor valor predictivo que las variables sociodemográficas, se utilizó igualmente la regresión lineal múltiple, siendo la variable dependiente el *Burnout* y las independientes las dimensiones de la personalidad y variables sociodemográficas y socioeconómicas.

Después del tratamiento estadístico, observamos que las variables con influencia significativa en el *Burnout* eran las dimensiones Amigabilidad y Neuroticismo de la escala de los *BIG FIVE* y la variable sociodemográfica Tiempo de servicio. Estas tres variables explican el 18.4% del *Burnout* total; como la Amigabilidad y el Neuroticismo explican 14.6% del *Burnout*, se constata que los rasgos de personalidad tienen un mayor valor predictivo en el *Burnout*.

7 - CONCLUSIÓN GENERAL

Fundamentamos nuestra investigación en dos partes distintas y complementarias: la primera, esta compuesta por la fundamentación teórica; la segunda, presenta la investigación empírica.

Antes de enunciar las conclusiones de este estudio, destacamos algunos aspectos que consideramos relevantes. El primero tiene que ver con sus limitaciones.

Consideramos que la Escala de la personalidad “Big Five Inventory”, de Lo. John & Srivastava, necesita ser reformulada para nuestra realidad lingüística, de forma que permita medir con más eficacia y precisión las dimensiones de la personalidad de las personas.

Este hecho tiene también que ver con la cultura en que la escala es utilizada. La escala fue mayoritariamente utilizada en países anglo-sajones y nuestra realidad lingüístico/cultural es latina.

Este factor podrá presentar algunas limitaciones en los resultados más específicos del estudio. La muestra de nuestro estudio quedó constituida por 422 individuos de dos organizaciones hospitalarias del municipio de Coímbra.

De cualquier forma, teniendo en cuenta las limitaciones de la presente investigación y la importancia de los temas en análisis, nos parece que sería necesario un estudio más profundizado, de modo que nos permitiese responder a las muchas cuestiones que nos fuimos formulando a lo largo del mismo.

Presentamos seguidamente los resultados obtenidos y algunas conclusiones, de las cuales destacamos las más pertinentes.

Atendiendo a la primera hipótesis de investigación, si las características de personalidad varían en función de las características sociodemográficas/profesionales, los resultados demuestran que la dimensión Extraversión está influida por la variable sexo y por la categoría dirigente, el Neuroticismo está también ligeramente influido por la variable tiempo de servicio y la edad; la Amigabilidad viene influida por el sexo, el estado civil, el nivel de estudios secundarios; a la Conciencia esta influida por el sexo y estado civil y, por fin, la Apertura a la experiencia revela la influencia del nivel de estudios a nivel de postgraduados, edad y categoría enfermeros/técnicos de diagnóstico.

Constatamos también que la totalidad de los *BIG FIVE* estaban influenciados por el sexo, estado civil, nivel de estudios a nivel de bachillerato y licenciatura.

En lo que se refiere a la segunda hipótesis, si el *Burnout* Profesional varía en función de las características sociodemográficas/profesionales, concluimos, después del análisis de regresión múltiple, que sólo tres características socioprofesionales, (tiempo de servicio, estado civil, categorías profesionales) revelan alguna influencia en el síndrome *Burnout* Profesional.

Además, concluimos que ninguna variable sociodemográfica y profesional tiene influencia en la dimensión Agotamiento emocional.

Los individuos con niveles de enseñanza básica presentaban niveles más elevados de cinismo.

Los individuos con niveles de estudio de secundaria tenían valores más elevados de Eficacia Profesional y el género femenino presentaba valores más bajos en esta dimensión.

En lo que concierne a la tercera hipótesis del estudio, si la personalidad influye sobre el *burnout* profesional, los resultados alcanzados por el análisis , revelan que sólo dos dimensiones, la Amigabilidad y el Neuroticismo tenían alguna influencia en el síndrome.

Relativamente a la hipótesis 3.1., sobre si existe una relación entre los cinco factores de la Personalidad y las tres dimensiones del *Burnout* Profesional, verificamos después de efectuada la regresión múltiple que las dimensiones Agotamiento emocional y Cinismo están influenciadas por el Neuroticismo. Mientras que la Eficacia Profesional es influenciada por la Apertura á experiencia, Amigabilidad y Conciencia. El resultado revela que nuestra hipótesis quedó confirmada.

Por lo que respecta a la cuarta hipótesis, sobre si hay mayor valor predictivo de los rasgos de personalidad en las características sociodemográficas/profesionales mas que en los rasgos de personalidad en relación al *burnout* profesional, concluimos, después del análisis de regresión, que nuestra hipótesis se confirmó, porque existe mayor valor predictivo por parte de los rasgos.

Como pudimos constatar, el papel desempeñado por las variables sociodemográficas/ profesionales y rasgos de personalidad, como indicadores del

burnout en el trabajo, no es claro ni indiscutible, atendiendo a las diferentes investigaciones realizadas hasta al presente momento.

Relativamente a los instrumentos utilizados en este estudio, destacamos que ellos revelan, en general, buenas características psicométricas, presentando factores interpretables y congruentes con los mencionados en la literatura, indicando su utilización para estudiar los respectivos conceptos.

Por fin y considerando la complejidad y multidimensionalidad de las problemáticas abordadas, dejamos dos sugerencias para futuras investigaciones en esta área:

- Proceder al perfeccionamiento de la Escala de la personalidad del “Big Five Inventory” en relación a nuestra realidad cultural;
- Utilizar la escala de personalidad para selección de personal en las empresas, tanto a nivel interno como externo, identificando cualificaciones y perfiles para un determinado puesto de trabajo.
- Utilizar la escala de *burnout* (MBI-GS) para prevención y identificación del síndrome en organizaciones.

En síntesis, podemos afirmar que entender la personalidad de las personas es también una forma de buena gestión, visto que permite percibir con mayor profundidad las necesidades de los colaboradores y cómo estos se comportan ante la organización.

El ser humano es un ser complejo por naturaleza y distinguido de los demás, poseyendo características propias, definidas esencialmente por su personalidad.

De este modo, entender los individuos en el seno de una organización fue el principal desafío de las organizaciones modernas de hoy en día.

PALABRAS-CLAVE: Personalidad; Modelo de los cinco factores -“Big Five”; *Burnout* Profesional.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	41
1 - ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	45
1.1 - A PERSONALIDADE.....	45
1.1.1 - Conceito de Personalidade	45
1.1.2 - Definição de Personalidade	45
1.1.3 - Teorias da Personalidade	47
1.1.3.1 - A teoria psicanalítica de Sigmund Freud	47
1.1.3.2 - A teoria analítica de Carl Jung.....	49
1.1.3.3 - A teoria psicológica de Adler	50
1.1.3.4 - A teoria psicossocial de Erikson	51
1.1.3.5 - A teoria fenomenológica de Rogers	51
1.1.3.6 - Teoria dos Traços.....	52
1.1.4 - A origem dos “ <i>Big Five</i> ”, ou o Modelo dos cinco grandes Factores	58
1.1.5 - Factores que influenciam a personalidade.....	64
1.2 - ESTUDOS DA PERSONALIDADE.....	66
1.2.1 - Estudos da Personalidade utilizando o “ <i>Big Five</i> ”	66
1.2.2 - Pesquisas do “ <i>Big Five</i> ” no Burnout Profissional.....	69
1.3 - CRÍTICA AO MODELO DO “<i>BIG FIVE</i>”.....	71
1.4 - BURNOUT PROFISSIONAL.....	75
1.4.1 - Conceito de burnout	75
1.4.2 - Definição de burnout profissional	75
1.4.3 - Abordagens teóricas sobre o burnout profissional	76
1.4.3.1 - Modelo de House e Wells (1978).....	77
1.4.3.2 - Modelo de Edelwich e Brodsky (1980)	77
1.4.3.3 - Modelo Processual de Cherniss (1980)	78
1.4.3.4 - Modelo de Carroll e White (1982)	79

1.4.3.5 - Modelo de Meier (1983).....	80
1.4.3.6 - Modelo de Golembiewski, Munzenrider & Carter (1983)	80
1.4.3.7 - Modelo desenvolvimental de Leiter (1993).....	81
1.4.3.8 - Modelo geral explicativo do <i>burnout</i> (Maslach, Jackson & Leiter, 1996)	82
1.4.3.9 - Modelo de Büssing e Glaser (2000).....	83
1.5 - FACTORES QUE INFLUENCIAM O BURNOUT PROFISSIONAL.....	85
1.6 - SINTOMAS ASSOCIADOS AO BURNOUT	93
1.6.1 - Sintomas físicos.....	94
1.6.2 - Sintomas psíquicos	94
1.6.3 - Sintomas emocionais.....	94
1.6.4 - Sintomas comportamentais	94
1.7 - ORIGEM DO MASLACH BURNOUT INVENTORY.....	95
1.8 - PREVENÇÃO DA SÍNDROMA DO BURNOUT.....	96
1.9 - ESTUDOS SOBRE O BURNOUT PROFISSIONAL	98
1.10 - CRITICA AO INVENTÁRIO MBI.....	101
2 - OBJECTIVOS, DESIGN DA INVESTIGAÇÃO E HIPÓTESES	103
2.1 - OBJECTIVOS.....	103
2.1.1 - Objectivo geral	103
2.1.2 - Objectivos específicos	103
2.1.3 - <i>Design</i> da Investigação	104
2.1.4 - Hipóteses	104
3 - ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO	107
3.1 - METODOLOGIA GERAL.....	107
3.2 - OPERACIONALIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS	108
3.2.1 - Variáveis em estudo.....	108
3.3 - AMOSTRA.....	110
3.3.1 - Caracterização dos participantes da amostra.....	111

3.4 - DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS INSTRUMENTOS DE RECOLHA DOS DADOS.....	114
3.4.1 - Instrumento de medida dos “BIG FIVE INVENTORY” de O.JOHN E SRIVASTAVA (1999)	115
3.4.1.1 - Descrição da escala de “Big Five Inventory”	115
3.4.1.2 - Qualidades psicométricas da escala de BIG FIVE INVENTORY ...	116
3.4.2 - Instrumento de Maslach Burnout Inventory-General Survey- (MBI-GS) de Maslach, Schaufeli , Leiter & Jackson,(1996)	123
3.4.2.1 - Descrição da escala Maslach Burnout Inventory-General Survey- (MBI-GS) de Maslach, Schaufeli,Leiter& Jackson,(1996)	123
3.4.2.2 - Qualidades psicométricas da escala da MBI-GS.....	124
3.5 - FICHA DE CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA	129
3.6 - PROCEDIMENTO DE RECOLHA DE DADOS	130
3.7 - ASPECTOS ÉTICOS.....	131
4 - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	133
5 - CONCLUSÃO GERAL	143

ANEXOS

Anexo I - Questionário aplicado aos trabalhadores das organizações envolvidas

Anexo II - Versão Original dos “Big Five Inventory”

Anexo III - Versão Original do “Maslach Burnout Inventory - General Survey”

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Os diferentes traços relacionados com cada uma das dimensões da personalidade	56
Figura 2 O modelo dos cinco grandes factores da personalidade	63
Figura 3 Modelo Processual de Cherniss	79
Figura 4 O modelo de Golembiewski, Munzenrider & Carter	81
Figura 5 O modelo de desenvolvimento de Leiter	82
Figura 6 O modelo explicativo do burnout.....	83
Figura 7 O modelo de quatro etapas do processo de burnout	84
Figura 8 Esquema conceptual de articulação das variáveis.....	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>Screeplot</i> da análise factorial exploratória de rotação Varimax, para os itens dos BFI	119
Gráfico 2 <i>Screeplot</i> da análise factorial exploratória de rotação Varimax, para os itens do MBI-GS	126

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1	Amostra dos 13 países em estudo.....	66
Quadro 2	Distribuição da amostra segundo as características sociodemográficas	112
Quadro 3	Distribuição da amostra segundo as características socioprofissionais	113
Quadro 4	Valores de Alpha de Cronbach – Escala Personalidade – BFI Global e Individual	118
Quadro 5	Resultados dos testes de Kaiser-Meyer-Olkin e Esfericidade de Bartlett dos <i>Big Five</i>	119
Quadro 6	Variância Total Explicada dos <i>Big Five</i>	120
Quadro 7	Análise em componentes principais dos <i>BIG FIVE</i>	122
Quadro 8	Factores, respectivos itens e grau de saturação dos <i>BIG FIVE</i>	123
Quadro 9	Valores de Alpha de Cronbach – Escala MBI-GS Global e Individual	125
Quadro 10	Resultados dos testes de Kaiser-Meyer-Olkin e Esfericidade de Bartlett do MBI-GS	126
Quadro 11	Variância total explicada do MBI-GS	127
Quadro 12	Análise em componentes principais das saturações do MBI-GS	128
Quadro 13	Factores, respectivos itens e grau de saturação do MBI-GS	129
Quadro 14	Análise de regressão linear múltipla. Variável dependente: dimensões da personalidade; Variáveis independentes: variáveis sociodemográficas e socioeconómicas. (ns – não significativa)	137
Quadro 15	Análise de regressão linear múltipla. Variável dependente: Burnout Profissional (total e dimensões isoladas); Variáveis independentes: variáveis sociodemográficas e socioeconómicas.....	138
Quadro 16	Análise de regressão linear múltipla. Variável dependente: Burnout Profissional; Variáveis independentes: dimensões da personalidade. (ns – não significativa)	139

Quadro 17	Análise de regressão linear múltipla. Variável dependente: dimensões do Burnout Profissional; Variáveis independentes: dimensões da personalidade	141
Quadro 18	Análise de regressão linear múltipla. Variável dependente: Burnout Profissional; Variáveis independentes: dimensões da personalidade e variáveis sociodemográficas e socioeconómicas....	142

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1	Sumário, para cada país, da percentagem de variância explicada por cada um dos cinco grandes factores isoladamente, global dos <i>grandes cinco</i> , e por aquiescente respondente, bem como o montante total da variância explicada.	67
Tabela 2	Categorias profissionais das instituições hospitalares	111

INTRODUÇÃO

O presente estudo pretende investigar a influência do modelo dos cinco grandes factores da personalidade, também conhecido como modelo dos “*Big Five*”, sobre o *Burnout* Profissional nos colaboradores de duas instituições hospitalares.

Deste modo, nesta investigação procura-se analisar a aplicabilidade do instrumento de auto-relato “*Big Five Inventory*”, de O. John e Srivastava, baseado nos cinco factores da personalidade, e verificar se a personalidade de um indivíduo influencia o burnout profissional.

Ao longo do século XX, verificou-se na área da Psicologia da Personalidade um importante desenvolvimento e um contributo relevante na área organizacional.

O constructo “personalidade” tem uma vasta diversidade de definições que resultam das várias abordagens teóricas que foram surgindo em determinados momentos históricos.

A este respeito, podemos afirmar que as abordagens que mais dão ênfase à estrutura da personalidade provêm do precursor Freud, mais tarde de Allport, Cattell, Eysenck, até às mais recentes concepções cognitivas da personalidade, como o modelo da personalidade em cinco factores.

Estas teorias têm por objectivo descrever a conduta humana fazendo referência às taxonomias, às diversas influências a nível genético e ambiental, com o fim de prever as condutas das pessoas em determinadas situações.

Depois de várias controvérsias sobre a personalidade (no período de 1950 a 1980), surgiu uma nova corrente de investigação, os “*Big Five*”, ou cinco factores da personalidade.

Inicialmente, este modelo baseava-se numa abordagem lexical que pressupunha que as diferenças individuais estão codificadas na linguagem.

Vários investigadores participaram no surgimento deste modelo, como Fiske (1949), Tupes e Cristal (1961) e Norman (1963).

Nos anos 80, verificou-se novo avanço com Paulo Costa e Robert McCrae (1985), ao editarem um instrumento de medida, o *NEO-PI*, considerado como o melhor indicador de medida dos *BIG FIVE*.

A partir daí, o modelo entrou numa fase de desenvolvimento, ao ser utilizado em diversos estudos transculturais para testar a sua universalidade; apareceram, assim, vários inventários de personalidade, como o “*Big Five Inventory*”, de O. John e Srivastava, que iremos utilizar no nosso estudo.

A avaliação da personalidade permite, assim, a recolha de informações dos colaboradores, contribuindo para a melhoria do clima social, do funcionamento das equipas do trabalho, ou ainda permitindo identificar factores que levam à satisfação ou não dos profissionais numa organização.

Por isso, os instrumentos desenvolvidos têm dado um grande contributo na melhoria da capacidade de tomada de decisão organizacional, permitindo aumentar a qualidade dos recursos humanos nas organizações de trabalho.

De acordo com Kline (1994), “*um inventário de personalidade trata de uma série de itens, geralmente questões ou formulações a propósito de comportamentos ou atitudes, às quais os sujeitos são convidados a responder. A combinação das respostas às questões permite estabelecer resultados para dimensões de personalidade que podem ser traços ou tipos que se interpretam com referência a um modelo conceptual definido*”.

Os *Big Five* consistem em cinco dimensões da personalidade: Extroversão, Agradabilidade, Conscienciosidade, Neuroticismo e Abertura à Experiência.

Em âmbito nacional, não se encontram evidências de trabalhos científicos envolvendo essas variáveis da Personalidade e respectiva influência no *Burnout* no trabalho, sinalizando um foco de pesquisa ainda em aberto.

Foi em 1974 que surgiu o termo *burnout*, com o psicanalista americano Herbert Freudenberg, numa perspectiva clínica.

Burnout significa um esgotamento físico e mental, sendo muitas vezes percebido metaforicamente como uma vela que se extingue.

Em 1977, foi novamente utilizado este termo pela investigadora Cristina Maslach, numa reunião científica da APA (Associação Americana de Psicólogos).

Desde essa altura, o interesse pelo *burnout* tem crescido e evoluído pelo mundo fora, tendo sido responsável pelo aparecimento de 48 artigos sobre a síndrome, entre 1974 e 1981.

Na opinião de Maslach *et al* (2001), aqueles artigos tinham todos um carácter mais clínico e social, uma vez que os investigadores, na primeira fase de investigação, se preocupavam mais com a descrição e a identificação dos sintomas da síndrome *burnout*.

A década de 80 é marcada por uma fase empírica de estudos psicométricos, criação de escalas e um modelo teórico.

Em 1981, surge o inventário de *Burnout*, o MBI de Cristina Maslach, que analisa as três dimensões de *burnout*: exaustão emocional, despersonalização (agora cinismo) e realização profissional.

Posteriormente, surgiram outras versões deste inventário como: o MBI - HSS (“Human Services Survey”) para os profissionais da saúde; o MBI - ES (“Educators Survey”), no campo da educação e o MBI - GS (“General Survey”) para os trabalhadores em geral.

Nos anos 90, o interesse por esta área foi aumentando, tendo surgido diversos estudos exploratórios referentes às características e causas do *burnout* em áreas profissionais como a saúde, os serviços sociais, a educação e a gestão.

Segundo a “World Health Organization” (1998), o *burnout* é um grande problema no mundo profissional de hoje em dia e atinge cada vez mais trabalhadores (Maslach & *et al.*, 1996).

De acordo com os autores Maslach & Leiter (1997), os efeitos do *burnout* podem prejudicar um indivíduo em três níveis: individual (físico, mental e social), profissional (atendimento negligente, contacto impessoal, cinismo com colegas de trabalho ou clientes) e organizacional (conflito com as hierarquias e colegas, absentismo, rotatividade, diminuição na qualidade dos serviços).

Os diversos estudos referidos nesta pesquisa estão agrupados nos vários modelos de estudo do *burnout* abordados.

Para o estudo da personalidade, será utilizado um Inventário de Personalidade, o “*Big Five Inventory*” de O. John e Srivastava, baseado nos cinco factores da personalidade e que irá medir os traços do constructo: Extroversão, Agradabilidade, Conscienciosidade, Neuroticismo e Abertura à Experiência.

Relativamente ao estudo do *burnout* no trabalho, será utilizado o “Maslach Burnout Inventory General Survey” de Maslach, Schaufeli e Leiter (1986), que

tem por objectivo medir o nível de *burnout* dos indivíduos em relação ao trabalho.

Este estudo encontra-se estruturado da seguinte forma:

A primeira parte do trabalho refere-se ao enquadramento teórico do estudo, através de uma pesquisa bibliográfica relativa aos constructos: a personalidade e o *burnout* no trabalho. Além disso, serão também apresentados os Objectivos, Design de Investigação e Hipóteses.

A segunda parte sustenta o enquadramento metodológico, contendo as variáveis em estudo, a amostra, a caracterização dos participantes, os instrumentos de recolha de dados e fidelidade dos mesmos, assim como os procedimentos implicados nesta recolha.

Terminamos o estudo com a análise e interpretação dos resultados referentes à amostra estudada. Do final constam as conclusões, limitações verificadas e sugestões para futuros estudos no âmbito da temática abordada.

1 - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1 - A PERSONALIDADE

“A personalidade é para o homem o que o perfume é para a flor.”

Charles M. Schwob

1.1.1 - Conceito de Personalidade

A palavra “personalidade” provém do étimo latino “persona”, que se referia à máscara com que o actor cobria o rosto durante as representações, no teatro clássico da Grécia Antiga (Feist & Feist, 2008), pretendendo demonstrar as emoções e atitudes, características muito semelhantes que atribuímos hoje em dia ao constructo de personalidade (Hansenne, 2007).

Segundo Pinto (2001), com o tempo, o termo “persona” ganhou outros significados como o papel representado pelo actor, mais tarde o desempenho de uma função social e, por fim, o de cidadão, com os respectivos direitos e deveres no Direito romano.

Neste contexto, a palavra ‘personalidade’ permite que nos reconheçamos e que sejamos reconhecidos, até mesmo quando realizamos vários papéis sociais, usando, assim, várias “máscaras” que representam diferentes personagens.

1.1.2 - Definição de Personalidade

“Personalidade é aquilo que permite a predição do que uma pessoa fará numa determinada situação.”

Raymond Cattell

A definição do constructo ‘personalidade’ é tão complexa e tão controversa que já Gordon W. Allport, na época de 30, dela dava cinquenta definições diferentes. Segundo este autor, a personalidade consiste naquilo que é mais típico e característico do indivíduo.

Para a maioria dos psicólogos e investigadores, ela é o conjunto dos padrões de comportamentos de um indivíduo, apresentando características, atitudes, comportamentos e valores que fazem com que cada ser humano seja uma pessoa única.

Segundo Schultz & Schultz (2002), podemos afirmar que a personalidade possui três características:

- a unicidade do indivíduo: aquilo que o diferencia dos outros;
- um conjunto de características que evoluem ao longo do tempo;
- a interacção do indivíduo com o ambiente físico e social.

Portanto, a personalidade inclui aspectos intelectuais, afectivos, impulsivos, volitivos, fisiológicos e morfológicos; é uma forma de responder aos estímulos e às circunstâncias da vida, tendo como resultado o comportamento.

De acordo com a perspectiva de Cattell (1946), a personalidade é um conjunto de traços que predis põem o indivíduo a agir de uma determinada maneira e num conjunto de situações.

Já para McCrae, John e Costa (1992), a personalidade apresenta-se como um sistema definido por traços e processos dinâmicos que influenciam o funcionamento psicológico do indivíduo; assim, ela é definida por um conjunto de traços que constituem as tendências básicas dos comportamentos dos indivíduos, as adaptações características definidas pelas atitudes, papéis, relações e objectivos, os quais correspondem às interacções entre as tendências básicas e as exigências do meio, bem como a biografia que integra o conjunto de reacções emocionais e comportamentais que os indivíduos apresentam ao longo do seu percurso de vida. (McCrae e Costa, 1996).

Mischel (2004) define a personalidade como o resultado dos processos dinâmicos e traços que a caracterizam.

Segundo Feist & Feist (2008), a personalidade é um padrão de traços relativamente permanentes e com características singulares que dá consistência e individualidade ao comportamento de uma pessoa.

Podemos constatar, pelo que atrás foi referido, que várias definições de personalidade se formaram ao longo das décadas e adquiriram diferentes sentidos,

sendo que a maioria delas engloba a estrutura psicológica do indivíduo, revelada pela forma de pensar, expressar e manipular atitudes e interesses.

Cook (1984), Hall e Lindzey (1985) sintetizam esta variação de posições salientando que as definições de personalidade estão dependentes da perspectiva teórica, funções e níveis de explicação apresentadas pelos diversos investigadores que integram a área da Psicologia da Personalidade.

1.1.3 - Teorias da Personalidade

“As teorias sobre a personalidade são mapas da mente.”

Harvey Mindess

“As teorias da personalidade abrangem uma ampla variedade de comportamentos e de processos, e consideram o indivíduo como uma unidade integrada. A pesquisa da personalidade baseia-se em uma teoria geral do indivíduo como um todo em funcionamento e não emprega medidas *ad hoc* ou isoladas de tendências de resposta” (Hall, Lindzey & Campbell, 2000:38).

O estudo da personalidade tem sido, ao longo das décadas, abordado de diferentes maneiras por investigadores que procuram a explicação para as muitas facetas do comportamento humano.

Segundo Hall e Lindzey (1985), o início do estudo propriamente dito da personalidade começou a partir de observações clínicas (iniciadas por Charcot, Janet, Freud, Jung e Mc Dougall), na abordagem gestáltica, na psicologia experimental, na aprendizagem e na psicometria.

Iremos abordar, em seguida, algumas teorias sobre a personalidade.

1.1.3.1 - A teoria psicanalítica de Sigmund Freud

“Olhe para dentro, para as suas profundezas, aprenda primeiro a se conhecer.”

Sigmund Freud

Segundo Friedman & Schustack (2004), podemos considerar Freud como um dos precursores do desenvolvimento da Psicologia da Personalidade, porque o modelo

apresentado sobre a estrutura da psique e o respectivo desenvolvimento psicosssexual contribui significativamente para a compreensão do constructo de personalidade.

Na opinião de Monteiro e Santos (1998), a teoria de Freud explica o comportamento humano por factores energéticos e internos, desenvolvendo uma perspectiva intrapsíquica do funcionamento humano.

Freud (1923), apresenta a personalidade como um conjunto dinâmico, constituído por dimensões que se encontram em conflito constante, sendo dominada por forças inconscientes, a saber: o *Ego*, o *Id* e o *Superego*.

De acordo com este autor, os indivíduos possuem um ser essencial, definido por *id*, que corresponde à parte do inconsciente, contendo tudo o que é psicologicamente herdado; é a parte mais primitiva da psique e cujo objectivo é a procura do prazer. Além disso, contém todas as pulsões instintivas em que estão incluídas a pulsão para a autopreservação, para a reprodução e para a associação em grupos; não possuindo a noção de certo ou errado, insiste sempre na imediata satisfação de seus desejos e impulsos.

Ao longo de todo o ciclo de vida, o *id* exerce pressão para que o indivíduo procure libertar-se da tensão, não importando o resultado social.

Já o desenvolvimento do *ego* resulta da interacção da pessoa com o meio social, servindo de mediador entre as necessidades do *id* e as restrições da realidade existente.

O *ego* torna-se racional à medida que o indivíduo vai amadurecendo e luta em prol de um funcionamento harmonioso da personalidade. No adulto, o *ego* representa a *self* para os outros, demonstrando a individualidade do indivíduo perante os outros.

Por fim, o *superego* é a fase do desenvolvimento que resulta do processo de socialização que a criança atravessa. Os tabus, proibições, ideais e padrões familiares estão centralizados no *superego*, que é o processo de identificação da criança. Produz-se ao nível do inconsciente e actua como inibidor do *id* (Feist & Feist, 2008).

Segundo Friedman & Schustack (2004), esta última componente da psique, o *superego*, visa orientar o comportamento na procura de actividades socialmente aceites, para concretizar os objectivos do indivíduo.

Masson (1984) considera as ideias apresentadas por Freud inovadoras para a sua época, tendo contribuído para o desenvolvimento significativo de teorias e investigações na área psicanalítica, como propriamente no estudo da personalidade.

1.1.3.2 - A teoria analítica de Carl Jung

“A personalidade deseja sair dos seus estados inconscientes.”

Carl Jung

Apesar de ser também uma teoria psicanalítica, como a de Freud, a teoria de Carl Jung possui alguns pontos diferenciadores.

Este autor dá relevo às diferenças raciais do ser humano e pressupõe a existência de uma personalidade pré-formada que, segundo as suas origens, vai intervindo na interacção com o mundo exterior, podendo ser alterada conforme a elaboração psíquica das experiências vividas (Hall *et al.*, 2000).

De acordo com Jung, a personalidade humana é formada, não só pelos eventos do passado, mas também pelos eventos futuros.

A investigação deste autor sobre os aspectos universais da personalidade, tem por base o conceito de inconsciente, onde se situam as emoções instintivas que parecem ser partilhadas por todas as gerações. Surgem, assim, conceitos como o inconsciente colectivo e o arquétipo.

Já para Schultz e Schultz (2002), a teoria da personalidade de Jung estaria relacionada com a história da espécie do ser humano, com o seu passado e com a transgeracionalidade, através de experiências repetitivas e perpetuadas no tempo.

Na perspectiva de Feist & Feist (2008), a psicologia analítica de Jung baseia-se no pressuposto de que os fenómenos ocultos influenciam a vida dos indivíduos.

Para além disso, o investigador acreditava que cada pessoa é motivada, não só por experiências passadas, mas também por determinadas experiências marcadas pela emoção, herdadas dos antepassados. (*idem, ibidem*)

1.1.3.3 - A teoria psicológica de Adler

“A meta da alma humana é a conquista, perfeição, segurança e superioridade.”

Alfred Adler

A teoria de Alfred Adler centra-se nos factores sociais do comportamento, defendendo que a personalidade é formada pelo ambiente e pelas interacções sociais.

A psicologia individual de Adler tem uma perspectiva optimista das pessoas, pois baseia-se num sentimento de identidade com toda a humanidade.

Na perspectiva deste autor, os indivíduos são motivados por influências sociais e pela constante luta por alcançar a superioridade.

Além disso, acreditava que os indivíduos eram responsáveis por aquilo que eram e que o comportamento de cada um era formado pela visão do futuro das pessoas. Defendia ainda que os indivíduos psicologicamente saudáveis têm consciência do que fazem e porque o fazem, procurando alcançar a perfeição dentro do que estabeleceram (Feist & Feist, 2008).

De acordo com Hansenne (2007), existe uma força que dirige o indivíduo para uma meta específica, que a própria pessoa estabeleceu para si própria, sendo, de alguma maneira, o indivíduo influenciado pelos seus instintos, como defendeu Freud.

Em síntese, podemos definir a teoria de Adler da seguinte maneira:

- todos os comportamentos humanos têm um significado social e um objectivo;
- a pessoa é um todo;
- os comportamentos têm como objectivo ultrapassar os sentimentos de inferioridade e alcançar sentimentos de superioridade;
- os comportamentos são o resultado das percepções subjectivas dos indivíduos.

1.1.3.4 - A teoria psicossocial de Erikson

“A Personalidade está constantemente envolvida com os riscos da existência.”

Erik Erikson

De acordo com Erik Erikson (1963), a personalidade centra-se na identidade. Esta está relacionada com o sentimento pessoal de ser único e constrói-se ao longo da vida.

Este autor desenvolveu uma teoria de desenvolvimento da personalidade em que a vida adulta não se resume a uma consequência das primeiras experiências de vida; pelo contrário, existe uma perspectiva contínua no processo de desenvolvimento do indivíduo, atribuindo-se a cada estágio um conjunto de problemas e conflitos que devem ser resolvidos, para possibilitarem ao indivíduo um desenvolvimento equilibrado ao longo do seu percurso de vida.

Na opinião de Feist & Feist (2008), a teoria de Erikson apresenta a personalidade como resultado da História, da Cultura e da Biologia.

Já na perspectiva de Schultz e Schultz (2002), Erikson tem em conta as representações, bem como as interações, os respectivos confrontos entre as representações que os outros fazem de nós e as que nós fazemos de nós próprios.

Além disso, os contextos sociais de vida podem ou não facultar a construção da personalidade. Assim, os aspectos culturais, o meio psicossocial e as influências educativas vão intervir num desenvolvimento predeterminado, reforçando, bloqueando, inibindo ou estimulando a personalidade (*idem*, 2002).

1.1.3.5 - A teoria fenomenológica de Rogers

“A experiência é, para mim, a mais alta autoridade.

O critério de validade é a minha experiência.”

Carl Rogers

A fenomenologia conclui que a única realidade é a nossa percepção interna e o nosso mundo de experiências.

A teoria de Rogers desenvolveu-se a partir da sua experiência clínica, está centrada na pessoa e refere que os indivíduos são seres conscientes e racionais cuja personalidade poderá só ser compreendida através de uma abordagem fenomenológica (Schultz & Schultz, 2002).

Rogers vê a personalidade não como uma entidade estática, composta de traços e padrões, mas como um factor dinâmico, envolvendo comunicação, relacionamento e auto-conceito em constante mudança (Monteiro & Santos, 1998).

Por isso, a pessoa tem competências que lhe permitem conhecer-se, aceitar-se e transformar-se. Carl Rogers observa que a personalidade é única, mas também que cada indivíduo habita um mundo único, mundo esse de experiências subjectivas que só nós conhecemos, o qual ele designa como campo fenomenal. Segundo o mesmo autor, este campo contém factores conscientes e inconscientes: o consciente ocupar-se-á das experiências que podem ser identificadas, enquanto o inconsciente se ocupará das que não podem ser simbolizadas, como, por exemplo, o medo (Fontana, 1994). Assim, a personalidade poderá ser medida na base das experiências subjectivas, através de auto-relatos.

Em síntese, a fenomenologia conclui que a única realidade é a nossa percepção interna e o nosso mundo de experiências; a análise fenomenológica de Rogers evidencia a capacidade ilimitada que cada indivíduo tem para crescer, porque o ser humano dá ênfase aos aspectos criativos, activos e espontâneos, desenvolvendo a vida à medida que cria um mundo para si próprio.

1.1.3.6 - Teoria dos Traços

*“Se existe uma personalidade específica, é única e, conseqüentemente,
a sua característica definidora são os traços”*

Buss & Cantor, 1989

A Teoria dos Traços é um paradigma da Psicologia da Personalidade e tem como objectivo principal estudar as diferenças individuais, procurando identificar metodologias que permitam distinguir os indivíduos quanto aos traços de base que

estruturam a personalidade (Cervone, 2005). Além disso, esta teoria defende a consistência e a estabilidade da identidade de cada indivíduo.

De acordo com Pervin (1994), o conceito “traço” surge relacionado, em termos históricos, com aspectos comportamentais. Por isso, os traços têm um padrão consistente de acções e reacções, que simultaneamente caracterizam os indivíduos e os diferenciam uns dos outros (Mc Crae & Costa, 1998).

Segundo Schultz & Schultz (2002), o investigador Allport (1937) foi o primeiro a utilizar o conceito de traços de personalidade e a salientar a importância daqueles na orientação dos motivos e do comportamento dos indivíduos. Os traços possuem características diferenciadoras que regem os comportamentos dos indivíduos, são medidos continuamente e estão sujeitos a influências sociais, ambientais e culturais.

Para Allport, existem cinco tipos de traços, que se distinguem da seguinte maneira:

- 1) os traços individuais, que são exclusivamente do ser humano;
- 2) os traços comuns, que são partilhados por vários seres humanos;
- 3) os traços cardinais, que são poderosos, penetrantes e constituem uma característica única que orienta a maioria das actividades das pessoas;
- 4) os traços centrais, que são menos penetrantes e constituem a base da personalidade;
- 5) os traços secundários, que influenciam o comportamento em menor grau.

Estes traços identificados por Allport coexistem em todos os indivíduos, sendo alguns deles dominantes relativamente aos outros. Desta conjugação de diferentes traços resulta o perfil psicológico do ser humano.

Os traços de personalidade têm características que o autor caracteriza da seguinte forma:

- são reais e existem em cada indivíduo; não são constructos teóricos criados para explicar conhecimentos;
- determinam ou provocam o comportamento; não surgem apenas em resposta a certos estímulos: motivam-se a buscar os estímulos adequados e interagem com o ambiente, para produzir comportamentos;

- podem ser demonstrados empiricamente, ao observar o comportamento ao longo do tempo;
- estão inter-relacionados, podem sobrepor-se, embora representem características diferentes;
- variam de acordo com a situação.

Na perspectiva de Allport (1937), a personalidade é moldada mais pelo presente e futuro do que propriamente pelo passado; é um produto da hereditariedade e do ambiente e está dissociada de experiências do passado. Em 1946, Raymond Cattell, influenciado pelas pesquisas de Allport e Odbert, analisou a lista de adjetivos de Allport utilizando a análise factorial para identificar conjuntos menores.

Para ele, a utilização da análise factorial era necessária para determinar as características fundamentais da personalidade que fossem comuns a todos os indivíduos, assim como para determinar os seus comportamentos, hierarquicamente organizados e quantificáveis (Schultz & Schultz, 2002).

De acordo com o resultado deste estudo, os traços da personalidade podem ser resumidos em 16 factores, ou grandes traços independentes que descrevem as pessoas a si próprias e às outras.

Após este estudo, realizado em 1949, surgiu o seu Questionário 16 PF, que ainda hoje é utilizado para avaliar a personalidade em pesquisas, diagnósticos clínicos, orientação organizacional e no âmbito da selecção de pessoal (Schultz & Schultz, 2002).

O Questionário 16 PF permite uma análise detalhada do perfil dos indivíduos, mas também possibilita retirar informações quanto ao potencial de liderança, à criatividade, à empatia, às competências sociais, à auto-estima e à capacidade de adaptação.

O trabalho de Cattell contribui assim, de forma representativa, para o desenvolvimento da tecnologia psicométrica.

Para além do uso da análise factorial, surgiram outros métodos na construção de escalas, inventários e questionários de personalidade, entre os quais se destacam o *California Personality Inventory* (CPI; Gough, 1957, citado por Pervin, 1999), e o

Minnesota Multiphasic Personality (MMPI; Hathaway & McKinley, 1983, citado por Costa & Mc Crae, 2000).

Segundo Cattell (1943), os traços são características pessoais relativamente estáveis e constituem a base da personalidade. São também entidades permanentes herdadas, que se desenvolvem ao longo da vida e dão forma ao comportamento (Schultz & Schultz, 2002).

Allport e Cattell foram os primeiros investigadores a sugerir que os factores herdados moldam a personalidade e que têm igual importância à dos factores ambientais.

Eysenck (1916-1997), contribuiu também para o avanço das teorias científicas da personalidade, tendo desenvolvido vários métodos de avaliação da personalidade utilizando igualmente a análise factorial. Ele concordava com Cattell (1946), ao afirmar que a personalidade era composta por traços ou dimensões a partir da análise factorial (Schultz & Schultz, 2002). Segundo ele, a personalidade tinha duas dimensões: a Extroversão (experiências emocionais sociais positivas e grau de sociabilidade) e o Neuroticismo (experiências negativas).

Na década de 70, outra dimensão foi adicionada pelo investigador, o Psicoticismo, referindo-se ao controlo dos impulsos emocionais e à forma como a realidade é distorcida.

Deste modo, Eysenck conseguiu avaliar o comportamento das pessoas em diversos tipos de situações ao utilizar, na sua avaliação, as três dimensões: Extroversão, Neuroticismo e Psicoticismo.

As três dimensões da Personalidade utilizadas pelo investigador estão representadas da seguinte maneira, na figura 1:

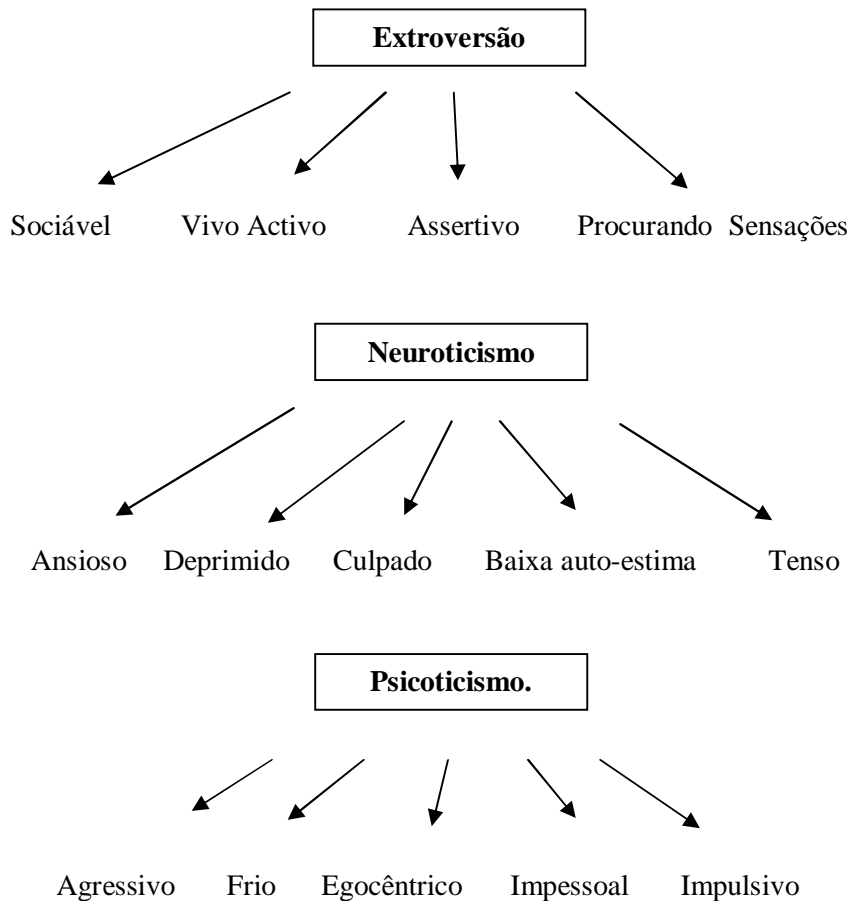


Figura 1 - Os diferentes traços relacionados com cada uma das dimensões da personalidade

Fonte: Compreender a Psicologia-5ª Edição Robert S. Feldman-Mc Graw Hill, 2001.

Na perspectiva de Eysenck, os traços e as dimensões são determinados pela hereditariedade, embora as pesquisas indiquem um componente genético maior para a extroversão e para o neuroticismo do que para o psicoticismo (Schultz & Schultz, 2002).

Segundo Eysenck & Eysenck (1985), podemos apontar seis características dos traços de personalidade, que são as seguintes:

1. disposição que permite descrever e predizer o comportamento;

2. conceitos ou constructos científicos que permitem descrever as diferenças individuais; quando são consistentes, podem usar-se para prognosticar ou prever o comportamento das pessoas;
3. os traços psicológicos permitem situar as pessoas numa série de dimensões contínuas;
4. as respostas a perguntas incluídas em provas psicológicas são sinais ou sintomas de traços;
5. os traços são mais ou menos determinados pela hereditariedade e pelo meio ambiente.

O autor não desconsiderava a existência de influências ambientais e situacionais sobre a personalidade, mas acreditava que os seus efeitos sobre aquela eram limitados.

Para Eysenck, a herança genética estava mais fortemente presente na personalidade do que a ambiental.

Pesquisas interculturais em mais de 35 nações, incluindo Estados Unidos, Inglaterra, Austrália, Japão, China, Nigéria e Suécia, constataram que as três dimensões de personalidade de Eysenck estão presentes. Isto comprova que tais dimensões de personalidade são factores hereditários e são importantes na formação da personalidade (Schultz & Schultz, 2002). Ainda segundo estes autores, durante duas décadas, os paradigmas dominantes da Psicologia levaram os investigadores a não valorizar os traços de personalidade.

Só nos anos 80 e 90 é que se assistiu a uma real explosão na pesquisa dos traços, com instrumentos adaptados a diferentes culturas e línguas.

Em 1992, Costa e McCrae, trabalhando no centro de pesquisas de Gerontologia do *National Institute of Health* de Baltimore, em Maryland, iniciaram um estudo extensivo e surgiram com uma versão nova da Teoria dos Traços, o que representa um avanço conceptual e empírico no campo da personalidade, descrevendo cinco dimensões humanas básicas de forma consistente e replicável, a saber: Neuroticismo/ Extroversão/ Agradabilidade/ Conscienciosidade/ Abertura à experiência; esta teoria ficou conhecida por “Modelo dos cinco Factores”, ou “*Big Five*”.

1.1.4 - A origem dos “*Big Five*”, ou o Modelo dos cinco grandes Factores

“*Os Big Five são uma representação da estrutura da personalidade*”

McCrae e Costa

Atendendo à importância do Modelo dos Cinco Factores da Personalidade para a presente investigação, iremos neste ponto explicar o seu surgimento, o termo “*Big Five*” e respectivo desenvolvimento para as pesquisas da psicologia da personalidade.

Os “*Big Five*” são também conhecidos pelo constructo “modelo dos cinco factores”. Este modelo é uma representação das cinco dimensões básicas da estrutura da personalidade.

Segundo John, Angleitner & Ostendorf (1988), o Modelo dos Cinco Grandes Factores, nasceu dos estudos sobre a Teoria dos Traços de Personalidade, na década de 1930, quando McDougall analisava a personalidade a partir de cinco factores independentes, que eram classificados como intelecto, carácter, temperamento, disposição e humor.

Nessa mesma época, na Alemanha, Klages (1926), sugeria uma análise da linguagem para compreender a personalidade (John *et al.*, 1988). Esta sugestão originou que o investigador Baumgarten, em 1933, viesse a analisar termos utilizados para descrever os traços de personalidade em alemão.

Em 1934, na sequência de Baumgarten, Thurstone analisou 60 adjectivos comuns e identificou cinco factores de personalidade (Hall, Lindzey & Campbell, 2000).

No ano de 1936, Gordon Allport e H.S. Odbert decidiram analisar o que diferencia cada pessoa; para isso, seria necessário criar uma lista de adjectivos descritivos da personalidade detectando, portando, traços observáveis e permanentes.

Para isso, Allport, em conjunto com Odbert, extraiu cerca de 18.000 palavras do *Webster's New Unabridged Dictionary*, derivando deste estudo 4.500 adjectivos relacionados com os traços da personalidade humana (Hall, Lindzey & Campbell, 2000).

Allport e Odbert organizaram a lista de adjectivos em quatro categorias:

- 1) traços de personalidade que permitem definir os comportamentos estáveis que os indivíduos apresentam na sua relação com o meio;
- 2) estados de humor e actividades temporárias;
- 3) avaliações e julgamentos sobre a conduta e reputação dos indivíduos;
- 4) características físicas, capacidades e talentos, ou outras que não se integrem nas categorias anteriores (Digman, 1990).

Cattell (1946) utilizou a lista de Allport e Odbert e elaborou uma nova categorização da informação, ao realizar três tipos de análises: semântica, procedimentos empíricos de agrupamento por “*clusters*” e critérios baseados na revisão de literatura sobre personalogia (John & Srivastava, 1999).

Segundo Friedrich & Schustack (2004), o estudo realizado por Cattell, com base nos 4.500 termos da lista de Allport e Odbert, apresenta uma metodologia que permite o desenvolvimento de uma taxinomia da estrutura da personalidade.

Cattell eliminou mais de noventa e nove por cento dos termos de Allport e obteve um novo grupo constituído por 35 termos. Em seguida, utilizou um conjunto de análises factoriais, obtendo no final 16 factores (John & Srivastava, 1999).

Este conjunto de factores originou o Questionário de 16 Factores de Personalidade (16PF; Cattell, Eber & Tatsuoka, 1970, citado por John & Srivastava, 1999).

Assim, na década de quarenta, assiste-se a uma evolução da psicométrica no que se refere à Psicologia da Personalidade.

O estudo por questionários, particularmente a pesquisa de Eysenck, identificou a Extroversão (E) e o Neuroticismo (N) como sendo os factores essenciais da personalidade, vindo mais tarde a acrescentar o Psicoticismo (P).

No final da década de 1950, através de um estudo realizado numa academia militar por Tupes e Christal (1961), surgiu uma nova evidência empírica que sugeria que um modelo de cinco factores seria mais adequado.

Em 1963, Norman analisa novamente a lista de classificações de Allport e Odbert e reorganiza-a por sete categorias de conteúdo: termos sobre traços estáveis, sobre estados temporários, sobre actividades, papéis sociais e efeitos sociais, termos avaliativos, termos físicos e anatómicos, e termos ambíguos que não tinham capacidade descritiva sobre a personalidade (John & Srivastava, 1999).

Na sequência desta análise, Norman apresentou os cinco factores tal como passaram a ser classificados pela literatura: Extroversão/ Introversão, Neuroticismo/ Estabilidade Emocional, Agradabilidade/ Hostilidade, Conscienciosidade/ Vontade e Abertura à experiência (Barrick & Mount, 1991; Digman 1990). Esta designação dos cinco factores passou a ser conhecida por “*Big Five* Norman”.

Também os estudos de Borgatta (1967), e Digman e Tokemoto-Chock (1981), que recorreram à mesma metodologia ao replicarem a estrutura factorial a partir da lista de Cattell, chegaram à mesma conclusão de cinco factores (John & Srivastava, 1999).

Durante os anos 60 e 70, a importância dos cinco factores ficou adormecida, até que, no início dos anos 80, os investigadores começaram a interessar-se novamente pela psicologia da personalidade.

Goldberg (1981) tentou, com base na lista de termos de Norman de 1963, através da investigação lexical, identificar os adjectivos que melhor definem e marcam cada um dos traços dos *Big Five*. Estes cinco marcadores integram uma abordagem dos traços, mas salientando agora a sua vertente comportamental.

De acordo com Digman (1994), foi precisamente nesta época que surgiram três linhas de investigação que influenciaram o aparecimento do modelo e que são: pesquisas sobre os descritores da linguagem, o interesse pela avaliação da personalidade e, por fim, a análise dos inventários da personalidade.

Nas opiniões de Pytlik, Zillig, Hemenover & Dienstbier (2002), é também na década de oitenta que os investigadores defendem um modelo que defina a estrutura da personalidade, podendo esta ser composta por um sistema hierárquico de três, cinco, seis ou sete dimensões.

McCrae e Costa (1985) publicaram o inventário de avaliação da personalidade que tinham desenvolvido, designado por Inventário de Personalidade NEO (Neuroticism/Neuroticismo, Extraversion/Extroversão, Openness/Abertura à experiência). A construção deste questionário não surge a partir do domínio de aspectos teóricos, mas procurando antes agregar a informação recolhida através dos estudos realizados anteriormente sobre a estrutura da personalidade no contexto lexical, tendo por base o questionário 16 Pf de Cattell.

Em 1989, McCrae e Costa criaram e incluíram também as escalas para medir a Conscienciosidade e a Agradabilidade.

Durante as décadas de oitenta e noventa, foram desenvolvidos diversos estudos que demonstraram a capacidade de replicação do modelo dos cinco factores noutros questionários de personalidade, através de estudos correlacionais como o Inventário de Personalidade NEO de McCrae e Costa e *Big Five Inventory* de O. John & Srivastava (1999).

Inicialmente, a avaliação dos cinco factores foi desenvolvida a partir de escalas cujos itens apresentavam o formato de adjectivos, posteriormente alargados para frases. Os próprios questionários apresentavam 2 tipos de objectivos: uns, construídos de forma específica para avaliar os cinco factores; outros, reinterpretados em termos do referido modelo (Briggs, 1992).

Assim, o modelo dos cinco factores provém de um conjunto de estudos que foram desenvolvidos com base nas pesquisas sobre os descritores naturais das características na linguagem e, por outro lado, de um conjunto de pesquisas que se basearam nos questionários de avaliação da personalidade.

O *Big Five Inventory* (BFI; John Donahue & Kentle, 1991, citado por John), é um questionário composto por 44 itens e foi desenvolvido com o objectivo de criar um instrumento de dimensões reduzidas que constituísse um modelo de avaliação eficiente e flexível.

A sua utilização surge mais associada a contextos de investigação em que a variável tempo é importante e onde é necessária uma maior contextualização dos itens do que a apresentada pelas listas de adjectivos. O *Big Five Inventory* é composto por pequenas frases baseadas nos adjectivos/traços de cada um dos cinco factores, avaliando por isso os aspectos comportamentais relacionados com as disposições da personalidade. Além disso, a BFI comporta itens mais curtos e mais fáceis de entender do que a NEO-PI itens (Benet-Martinez & John, 1998).

Em 1992, o “*Journal of Personality*” publicou um artigo de McCrae e John, dedicado aos cinco grandes factores, referindo a origem e a história dos traços relacionados com a abordagem lexical e os estudos com questionários.

A descrição seguinte menciona os cinco factores dos “*Big Five*”:

- o factor I é classificado como Extroversão/Introversão, assumindo as seguintes características: orientação para o mundo exterior, sociabilidade, impulsividade, gosto pela companhia de outras pessoas, assertividade, dominância social;

- o factor II é o nível de Agradabilidade, indicando uma tendência para se ser socialmente agradável, caloroso, dócil, de boa índole, piedoso, de confiança e cortês;

- o factor III é classificado como Conscienciosidade ou Escrupulosidade -- este factor agrupa traços ou características de personalidade que acarretam responsabilidade, honestidade ou, em casos extremos, negligência e irresponsabilidade;

- o factor IV é designado por Neuroticismo/Estabilidade Emocional; este factor engloba características de personalidade como o afecto positivo e negativo, a ansiedade, a depressão, tensão, irracionalidade, emoção, baixa auto-estima e tendência para sentimentos de culpa;

- finalmente, o factor V é designado por Abertura à experiência ou Intelecto; diz respeito à percepção que uma pessoa tem da sua própria inteligência ou capacidades. Engloba também características como a fantasia, a imaginação e interesses culturais.

De forma resumida, apresentamos o modelo dos cinco factores na figura 2:

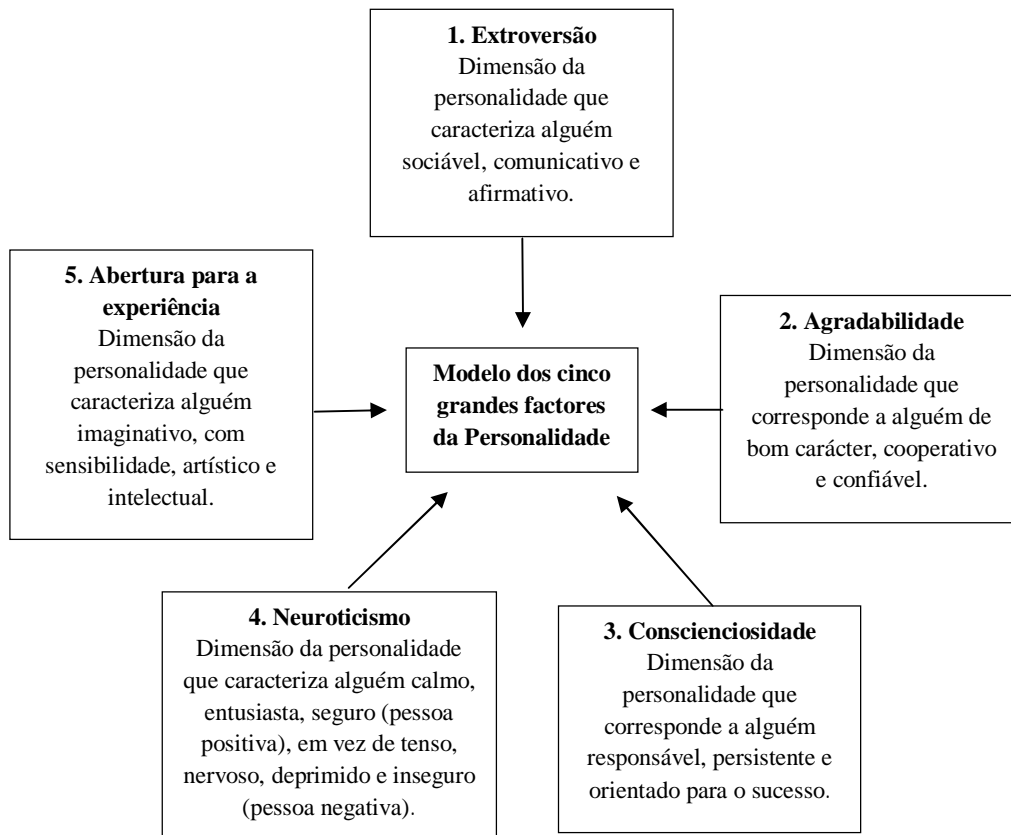


Figura 2 - O Modelo dos cinco grandes factores da personalidade

Fonte: Autora

Em síntese, este modelo surgiu de pesquisas baseadas numa tradição lexical, na qual foram identificados adjectivos descritivos dos traços, utilizados na linguagem natural, para descrever as diferenças individuais da personalidade (Smith, Hanges & Dickson, 2001).

O “*Big Five*” enquadra-se, assim, na teoria dos traços e descreve a personalidade em termos de grandes dimensões, cada uma delas reunindo uma variedade de traços biológicos e psicológicos.

Segundo Schultz & Schultz (2002), o modelo dos cinco factores já foi replicado em diversas línguas, como, por exemplo, o alemão (Borkenau & Ostendorf, 1990), o japonês (Bond, Nakazato & Shiraishi, 1975), o chinês (Yang & Bond, 1990) e o hebraico (Birenbaum & Montag, 1986). Daqui se deduz que a estrutura

da personalidade é universal e é constituída por factores básicos de qualquer linguagem natural (John & Srivastava, 1999).

1.1.5 - Factores que influenciam a personalidade

A personalidade é um processo dinâmico que sofre a influência de diversos factores, desde os hereditários, os do meio social e até as experiências pessoais. (Schultz e Schultz, 2002).

Nas diversas teorias da personalidade, os factores são valorizados com prejuízo de uns em favor de outros.

Segundo Robbins (1999), a influência destes factores é diferente de indivíduo para indivíduo, bem como nas diferentes fases do ciclo da vida humana.

Factores hereditários - é um conjunto de características que foram determinadas na concepção, constituindo assim o património genético do indivíduo.

Witting (1981) refere o “padrão genético estabelecido no momento da concepção que influencia as características da personalidade que uma pessoa desenvolverá. De forma muito óbvia, o dano encefálico herdado ou os defeitos de nascença podem ter influência pronunciada sobre o comportamento da pessoa. Além disso, os factores somáticos (orgânicos) como a altura, peso (...), o funcionamento dos órgãos dos sentidos e outros podem afectar o desenvolvimento da Personalidade”. Diversas correntes de investigação dão uma certa credibilidade ao factor da hereditariedade como parte fulcral na determinação da personalidade do indivíduo.

Destas, algumas consideram os fundamentos genéticos do comportamento e temperamento entre as crianças, outras centram-se no estudo de gémeos que foram separados ao nascer, outros ainda estudam a constância da satisfação no trabalho ao longo do tempo.

Os estudos realizados em crianças demonstraram que os traços como timidez, medo e angústia são características genéticas herdadas, como também os traços comportamentais dos gémeos.

Na opinião de Monteiro (1998) e Robbins (1999), a importância da hereditariedade pode ser encontrada em estudos realizados sobre a satisfação do

indivíduo no trabalho, demonstrando que esta é estável com o tempo. Mesmo quando as entidades empregadoras ou os cargos mudam, a satisfação no trabalho permanece relativamente estável durante o período activo de vida do indivíduo.

Contudo, as características da personalidade não são só influenciadas pela hereditariedade, pois, se assim fosse, elas permaneceriam fixadas ao nascimento e nenhuma experiência posteriores as poderiam alterar.

Factores do meio social – exercem uma influência na construção da personalidade do indivíduo, quer pelo meio cultural em que ele é criado, pelas normas familiares, a escola, o grupo de amigos e o trabalho.

Assim, a personalidade e o comportamento individual são marcados pelo processo de socialização, segundo determinados padrões culturais e normas específicas da sociedade.

A cultura é fundamental na formação da personalidade, porque estabelece as normas, atitudes e valores que são transmitidos de geração em geração e que se irão consolidar ao longo do tempo (Monteiro e Santos, 1998; Robbins, 1999).

Factores das experiências pessoais – são as experiências pessoais, as vivências de cada indivíduo que ocorrem ao longo da vida.

O modo como os indivíduos vivem essas mesmas experiências influencia a personalidade.

As relações familiares influenciam significativamente as capacidades cognitivas, afectivas, bem como as dimensões de autonomia, de socialização e da construção de valores da criança e, mais tarde, do adolescente (Monteiro e Santos, 1998; Robbins, 1999).

Segundo Hansenne (2007), os investigadores de hoje em dia partilham a opinião de que a personalidade é influenciada em 40 por cento por influências genéticas e em 60 por cento por influências ambientais.

1.2 - ESTUDOS DA PERSONALIDADE

“[...] as tendências básicas são o material bruto e universal da personalidade”

McCrae & Costa, 1996

1.2.1 - Estudos da Personalidade utilizando o “Big Five”

O modelo dos cinco factores é relativamente recente; por isso, o número de estudos transculturais ainda é limitado.

Porém, pesquisas já foram realizadas em duas áreas: os estudos interculturais e a estabilidade de traços durante a vida.

Atendendo à relevância e ao impacto do Modelo dos Cinco Factores da Personalidade e considerando a importância para a presente investigação, serão apresentados seguidamente alguns estudos existentes:

Um estudo transcultural em 13 países, realizado por Hendriks *et al.* (2003), em várias universidades europeias e não europeias, investigou a variância estrutural dos cinco factores e as propriedades psicométricas do Inventário da Personalidade.

Os países em que incidiu o estudo estão representados no quadro n.º 1:

Países	Amostra total (N)	Homens	Mulheres	Idades entre
Bélgica	263	84	179	17-62
Croácia	678	335	34	15-21
República Checa	256	136	120	18-62
Inglaterra	277	58	219	17-60
Alemanha	417	163	254	15-74
Hungria	263	103	160	17-65
Israel	100	50	50	18-32
Itália	335	144	191	18-73
Japão	387	198	189	18-50
Holanda	259	74	185	18-71
Eslováquia	573	259	314	16-19
Espanha	567	87	480	17-45
Estados Unidos	87	38	49	18-50

Quadro 1 - Amostra dos 13 países em estudo

Depois da análise dos dados do estudo, englobando os 13 países, obtiveram-se os seguintes resultados:

O factor *Extroversão* está mais patente na Croácia, seguida da Holanda, Bélgica, Japão e, por fim, Itália.

Vale a pena ressaltar que os factores de *Agradabilidade* e *Abertura à experiência* estão mais fortemente representados na Alemanha dos que nos restantes países; já o factor *Conscienciosidade* está mais patente na República Checa.

Por fim, o *Neuroticismo* está mais patente na Holanda, seguida da Itália, Japão, Bélgica e Israel.

Os resultados acima mencionados irão ser apresentados na tabela 1:

		% variância								Total
		N	I	II	III	IV	V	Big Five	Avq. ^a	
1.	Bélgica	263	9.4	6.7	7.7	9.1	6.9	39.8	3.9	43.7
2.	Croácia	678	10.3	6.0	6.8	6.7	5.2	35.0	5.5	40.5
3.	Rep. Checa	258	7.8	6.6	8.3	8.1	6.3	37.1	5.5	42.6
4.	Inglaterra	277	8.2	5.6	8.1	7.3	8.0	37.2	4.8	42.0
5.	Alemanha	417	8.9	12.7	7.1	9.0	11.9	49.7	3.3	53.0
6.	Hungria	263	8.9	5.4	7.3	8.5	7.0	37.2	4.5	41.7
7.	Israel	100	8.9	6.7	7.5	9.1	9.3	41.6	5.5	47.1
8.	Itália	335	9.2	6.0	6.0	9.6	5.8	36.7	5.1	41.8
9.	Japão	387	9.3	6.1	5.9	9.4	7.7	38.4	4.8	43.2
10.	Holanda	259	9.9	8.0	7.1	9.7	8.2	42.9	3.4	46.3
11.	Eslováquia	573	8.5	5.6	5.2	7.7	5.0	32.1	4.8	36.9
12.	Espanha	567	7.3	6.2	6.8	7.9	6.4	34.6	5.0	39.6
13.	Estados Unidos	87	8.9	5.7	6.2	5.9	6.9	33.7	7.0	40.7
	Média		8.9	6.7	6.9	8.3	7.3	38.1	4.8	43.0

Componentes de *Varimax*: I-Extroversão; II= Agradabilidade; III= Conscienciosidade; IV= Neuroticismo; V=Abertura à experiência; Acq.= Aquiescente.

Tabela 1 - sumário, para cada país, da percentagem de variância explicada por cada um dos cinco grandes factores isoladamente, global dos *grandes cinco*, e por aquiescente respondente, bem como o montante total da variância explicada.

Adicionalmente, McCrae e Costa (1992), consideram que os factores, individualmente ou combinados, podem ser descobertos em quase todos os instrumentos da personalidade.

Segundo estes autores, os cinco factores e os respectivos traços são uma estrutura da personalidade humana que ultrapassa as fronteiras culturais.

Apesar de as dimensões serem comuns nas diferentes culturas, existem algumas discrepâncias no aspecto social; os australianos, por exemplo, dão mais relevo à extroversão e à agradabilidade do que aos outros três factores.

Na Índia e em Hong Kong, o factor mais predominante é a agradabilidade, enquanto em Singapura é a estabilidade emocional e, na Venezuela, a extroversão (Williams, Starwhite e Saiz (1998), cit. in Schultz & Schultz, 2002).

Outro estudo, realizado numa universidade do Rio Grande do Sul, no Brasil, por Hutz *et al.* (1998), desenvolveu marcadores para a avaliação da personalidade, referentes ao modelo dos cinco factores. A amostra era constituída por 976 estudantes, de ambos os sexos, de diversas regiões do sul do Brasil. Os indivíduos fizeram uma auto-avaliação com um instrumento de 96 adjectivos, examinando os 180 traços mais utilizados no português, e contendo 93 descritores da personalidade numa escala do tipo Likert, de sete pontos. Depois de utilizar a análise factorial, chegou-se ao seguinte resultado: “Socialização”, “Extroversão”, “Realização”, “Neuroticismo” e “Abertura” com valores próprios (“*eigenvalues*”) de 16.06, 7.08, 4.19, 3.66 e 2,89.

Utilizando depois uma análise múltipla de variância (MANOVA), o estudioso demonstrou que existem diferenças significativas em quase todos os factores em relação aos sexos, excepto no “Neuroticismo”.

Num outro estudo efectuado por Costa e McCrae (1988), referente à estabilidade dos traços de personalidade, em 983 indivíduos com idades compreendidas entre 21 e 96 anos, demonstrou-se que os cinco factores estavam presentes e sofreriam de algumas alterações até à idade de 30 anos. Segundo os autores, os resultados mais elevados manifestavam-se em jovens entre 17 e 20 anos, nos factores de Extroversão e Neuroticismo.

A Agradabilidade e a Conscienciosidade estão menos patentes nos adultos de idade superior a 30 anos.

Os indivíduos entre 20 e 30 anos têm resultados intermédios. Assim, os traços de personalidade parecem estabilizar após os 30 anos (Schultz & Schultz, 2002).

Segundo Feist e Feist (2008), um estudo realizado na China por Poortinga em 2002, identificou, para além dos cinco factores, um factor adicional consistente

que foi classificado como “relacionamento interpessoal”. Este factor foi também encontrado no Hawai.

Essa dimensão de relacionamento interpessoal inclui um comportamento respeitoso e obediente em relação a outras pessoas, obtendo assim harmonia.

Em suma, perante este conjunto de estudos apresentados e tendo em consideração a diversidade linguística, cultural, etária e sexual das amostras, Allik & McCrae (2002, citados por McCrae & Terraciano, 2005), sugerem que os traços de personalidade constituem uma estrutura base partilhada pelo ser humano, enquadrando a universalidade dos cinco factores da personalidade.

1.2.2 - Pesquisas do “*Big Five*” no Burnout Profissional

Apresentaremos de seguida alguns estudos sobre o *Burnout* Profissional na sua relação com os *Big Five*:

Uma pesquisa, realizado por Bakker *et al.* (2002), na Universidade de Utrecht, na Holanda, sobre o modelo dos cinco factores e o burnout profissional, relata os resultados de um estudo de traços que ligam os cinco factores de personalidade e a síndrome de burnout.

A amostra era composta por 80 voluntários que trabalhavam na área de saúde, com doentes que padeciam de doenças terminais.

Esta amostra estava diversificada da seguinte forma: 16 por cento dos voluntários eram reformados, 5 por cento estavam desempregados, 3 por cento recebiam pensão de invalidez e 1 por cento eram estudantes.

Os doentes tinham idades compreendidas entre 50 anos e 100 anos, sendo 56 por cento dos doentes do género feminino e 44 por cento do masculino.

Nesta pesquisa foram realizadas 3 regressões múltiplas e é importante de referenciar que o número total das experiências negativas dos *Big Five* foram todas insignificantes.

A única experiência positiva verificada dos cinco factores da Personalidade foi a Conscienciosidade, que atingiu a significância de $r = .23$, $p < .05$.

Somente o Neuroticismo era o predictor dos sentimentos da exaustão com $r = .36$, $p < .001$, o que quer dizer que indivíduos com neuroticismo alto poderão

demonstrar reacções emotivas quando são confrontados com situações estressantes.

Em suma, verificou-se que os voluntários tinham atitudes negativas perante os doentes quando estavam emocionalmente menos estáveis, mais introvertidos e com menos autonomia de acção. Já os voluntários que eram emocionalmente estáveis e extrovertidos tinham sentimentos de competência perante o seu trabalho.

Notou-se também que o Neuroticismo tinha relação com as três dimensões do burnout, a Extroversão estava negativamente relacionada com o cinismo e positivamente com a realização profissional.

Já a Agradabilidade tinha somente uma relação com o burnout em situações estressantes.

Curiosamente, observou-se que o cinismo estava negativamente relacionado com a autonomia.

Os resultados desta pesquisa demonstraram que certos traços de personalidade poderão agir como abafadores da síndrome.

Noutro estudo longitudinal de burnout, em estudantes de enfermagem, em 2003, por Deary *et al*, verificou-se que existia uma relação positiva entre a dimensão Conscienciosidade e o cinismo do burnout.

Segundo o mesmo autor (1996), a Agradabilidade está negativamente relacionada com o cinismo.

Já os investigadores, LePine & Jackson (2004), observaram que existe uma relação entre a Conscienciosidade e a exaustão emocional.

Outro estudo realizado numa escola de enfermagem por Buhler (2003), demonstrou que existia uma relação positiva entre a Extroversão e duas variáveis do burnout, tais como exaustão emocional e cinismo.

Na opinião de Witt, Andrew & Carlson (2004), depois de uma pesquisa realizada em vários “Call Centres”, a *performance* dos indivíduos conscienciosos era má porque estavam mais predispostos à exaustão emocional e física.

Por fim, numa investigação realizada em engenheiros civis, chegou-se à conclusão de que a dimensão Extroversão estava negativamente associada com o cinismo (Lingard, 2003).

Em síntese, os traços dos cinco factores poderão influenciar a síndrome de burnout e ter influência, tanto na área de *performance* como na comportamental de um indivíduo.

1.3 - CRÍTICA AO MODELO DO “*Big Five*”

“A adopção do FFM ajudará ou impedirá a compreensão da personalidade?”

Block

Neste capítulo, iremos abordar algumas críticas referentes aos “*Big Five*” que apontam para várias limitações existentes neste modelo.

Uma das críticas ao modelo dos cinco factores foi a de Eysenck (1993), referente à taxonomia dos “*Big Five*”, que, segundo aquele autor, carece de alguns elementos básicos para poder ser considerada uma teoria de personalidade (Lima & Simões, 2000).

Briggs (1992) concorda com a afirmação citada *supra* e menciona que o limite deste modelo seria a falta de definição dos cinco factores.

Segundo Block (1995) & John (1989), o modelo dos cinco factores restringe-se só à análise factorial e constitui apenas um instrumento estatístico, não uma teoria de personalidade. Além disso, a linguagem utilizada deveria ser mais elaborada e consensual.

Já para Hough (1992), os “*Big Five*” são constructos demasiado heterogéneos e incompletos.

Muitas das divergências consistem, também, na dificuldade de interpretação e na designação dos factores pelo carácter abstracto dos mesmos (Digman, 1990).

Por isso, nem todos os investigadores aceitam os factores de McCrae e Costa, porque não existe uma lista de factores que seja capaz de descrever a personalidade humana (Schultz e Schultz, 2002).

Segundo Goldberg e Saucier (1995, cit. in John e Soto, 2008), alguns investigadores adoptam a numeração romana dos factores propostos por Norman (1963), porque ela provém da tradição lexical, enquanto outros, como McCrae e Costa (1989), adoptam as letras dos nomes dos factores por causa da tradição nos questionários e por serem mais fáceis de memorização.

Na opinião de Pervin (1994), os autores do modelo dos cinco factores definem logo no início as dimensões fundamentais da personalidade, antes de as explicar. Já outros investigadores consideram que o consenso relativamente ao número de factores da personalidade é prematuro; outros ainda estimam que os factores em questão não são suficientes para tomar em conta a totalidade da personalidade (*idem*,1994).

Outra crítica está relacionada com a própria natureza dos traços. De acordo com alguns autores, a noção de traço não é interessante para explorar a personalidade, porque se baseia nos comportamentos em determinadas situações – ora, nem sempre agimos identicamente.

Na perspectiva de McAdams (1992) e Briggs (1992), existe uma limitação na predictibilidade do modelo relacionada com a sua incapacidade de proporcionar explicações causais para o comportamento e para a experiência humana.

Ainda segundo estes autores, o modelo tem uma incapacidade de prever os comportamentos específicos e de descrever a vida das pessoas.

Outra crítica dos mesmos autores refere-se ao facto de que o modelo não tem em conta a natureza contextual e condicional dos indivíduos.

Pervin (1994) observa que os investigadores do *Big Five* não prestaram ainda atenção suficiente ao desenvolvimento da personalidade na infância e na adolescência.

Briggs (1992) refere que existe uma limitação nos trabalhos desenvolvidos noutras línguas, porque não fazem qualquer distinção entre a replicação e a redescoberta dos cinco factores.

Na opinião deste autor, a identificação dos cinco factores noutras línguas pode dever-se à presença dos mesmos nos instrumentos traduzidos que foram utilizados. Por isso, recomendaria primeiro uma análise dos traços do dicionário.

Alguns autores criticam as ligeiras alterações na estrutura factorial dos “*Big Five*”, as limitações através de diferentes culturas e o facto de que não é a mesma coisa identificar os cinco factores a partir da tradução de um questionário e encontrá-los no léxico dos indivíduos dessa cultura, o que poderia revelar outros factores que não estes, havendo diferenças culturais na interpretação dos itens dos testes; referem também, na aplicação dos testes, a utilização de amostras não

equivalentes, para além do facto de a aplicação de cada teste dever sempre ser uniforme.

Algumas destas críticas relacionadas com as limitações apresentadas já foram entretanto ultrapassadas, nomeadamente quanto ao número dos cinco factores de base empírica e à utilidade predicativa e descritiva.

Verificou-se também a sua utilidade na utilização na área clínica e a sua redescoberta dos cinco factores nos estudos interculturais.

Porém, existem ainda outras limitações em aberto, como, por exemplo, a subdivisão do modelo e o seu respectivo aparato teórico, o que justifica a continuação de investigações nesta área.

Em jeito de retrospectiva, podemos dizer que o trabalho de Freud abriu o caminho para o desenvolvimento significativo de um conjunto de trabalhos teóricos e práticos na área da psicologia da personalidade.

Já os estudos realizados por Jung (1968), Adler (1959) e Erikson (1963) procuram rever a teoria freudiana no sentido de incorporar as influências da sociedade, da cultura e do desenvolvimento do indivíduo ao longo da vida, analisando assim as exigências pessoais e situacionais que cada indivíduo enfrenta para manter uma percepção do *self* (Friedman & Schustack, 2004).

Os “*Big Five*” são uma teoria dos traços de personalidade, porque não se centram nos aspectos universais da personalidade, ao nível das tendências básicas, mas nas diferenças individuais da adaptação relacionadas com a personalidade (McCrae & Costa, 1996).

Assim, segundo os mesmos autores, podemos definir a personalidade como um sistema constituído por traços de personalidade, cujos processos dinâmicos afectam os processos psicológicos do indivíduo, fundamentando-se esta teoria, principalmente, em dados recolhidos em investigações quantitativas, na área da Psicologia da Personalidade.

De acordo com Lima & Simões (2000), o elemento central desta teoria são os traços da personalidade; e se os postulados não são novos, pelo menos os autores efectuaram uma síntese coerente que poderá servir de matriz para a elaboração de novas teorias e para a avaliação das já existentes.

Para os autores McCrae e Costa (1997, *in* Hansenne, 2007), existem quatro factores que favorecem este modelo, que são os seguintes:

- 1) estudos longitudinais, realizados por diferentes investigadores, comprovaram que os cinco factores constituem disposições reais para que o indivíduo se comporte de certa forma em situações específicas;
- 2) os cinco factores estão patentes na linguagem corrente e nos questionários de personalidade;
- 3) encontram-se estes factores em diferentes culturas, não sendo influenciados pela idade ou pelo sexo;
- 4) este modelo tem uma base biológica e é um modelo universal.

De acordo com McCrae e Costa (1990), através da avaliação dos cinco factores utilizados na compreensão das diferenças individuais, poder-se-á prever carreiras, consequências de determinados percursos existenciais e a capacidade de liderança de certas situações nos indivíduos.

Por isso, as aplicações deste modelo são numerosas e possíveis em áreas básicas da Psicologia do desenvolvimento, da personalidade e social. Embora este modelo seja ainda recente, vários estudos americanos comprovaram que tem utilidade na avaliação psicológica, na psicoterapia, na saúde e na gestão de recursos humanos, entre outras áreas.

Sabendo *a priori* que o índice de burnout varia geralmente em função de determinadas variáveis específicas de profissões e dos indivíduos, pretendemos estudar a hipótese de a personalidade ter influência no burnout profissional.

1.4 - BURNOUT PROFISSIONAL

1.4.1 - Conceito de burnout

“Burnout, é uma experiência individual específica do contexto de trabalho.”

Maslach ,Schaufeli & Leiter (2001)

O constructo “burnout” (resultando da junção das palavras inglesas *burn* e *out*), em termos genéricos significa desgaste profissional.

Além disso, remete para a imagem metafórica de se deixar apagar ou consumir pelo fogo (Böck, 2004).

Segundo Freudenberger (1975), o “burnout” é um estado de frustração ou fadiga física e mental que provém da dedicação a uma causa específica, que poderá ser um estilo de vida, ou a relação com o trabalho que falhou a expectativa gerada, originando grandes alterações emocionais no indivíduo, tais como sentimentos de tempo perdido, fracasso, tristeza, cinismo, insatisfação e incapacidade para o trabalho.

1.4.2 - Definição de burnout profissional

“Burnout tem sido definido de diversas maneiras por diferentes pesquisadores ”.

Maslach

Na década de 80, Cherniss (1980) define a síndrome de *burnout* como uma interação entre as características pessoais, o ambiente de trabalho e as origens de stresse. Segundo este autor, os sintomas que caracterizam o *burnout* são originados por um trabalho stressante e rotineiro. Além disso, aponta também para a diferença entre o *burnout* e a alienação. Esta diminui a liberdade do indivíduo para realizar a sua tarefa, quando no síndrome do *burnout* a situação é inversa, porque o indivíduo tem liberdade de acção, mas não consegue realizar a tarefa .

Na opinião de Maslach& Leiter (1997), o *burnout* é uma síndrome de cansaço físico e emocional, originando uma auto-imagem de fracasso no indivíduo, atitudes negativas em relação ao trabalho e à organização, acompanhada de uma

grande perda de interesse e de sentimentos em relação as pessoas que o rodeiam. De acordo com Sarason (1997), o impacto da sociedade é determinante no *burnout*. O autor considera que a sociedade se baseia em valores individualistas que conduzem para esta síndrome.

Já para Schaufeli (1999), o *burnout* é uma metáfora que descreve um estado de esgotamento semelhante ao esmorecer de uma fogueira ou ao extinguir de uma vela.

Segundo Golembiewski, Hiller e Dale (1987), a síndrome de *burnout* é uma consequência de um desajuste entre as necessidades do trabalhador e os interesses da organização.

França (1987) considera que o *burnout* é um esgotamento físico, psíquico e emocional resultante de um trabalho estressante e excessivo. Por isso, é um quadro clínico originado pela má adaptação do indivíduo ao seu trabalho

Para os autores Maslach e Schaufeli (1993), conforme a formação dos investigadores assim aparecem os modelos teóricos e as definições para a explicação deste fenómeno.

Harrison (1999) define a síndrome como um resultado do stresse crónico do emprego derivado do facto de não existir reconhecimento profissional. Além disso, verificam-se conflitos no emprego e pressão exercida por parte da organização.

Em suma, apesar das diversas definições encontradas na literatura, todas elas sublinham a temática do desgaste emocional, físico e mental dos indivíduos inerente às suas profissões e as implicações negativas para as organizações, vida própria e relacionamento com as outras pessoas.

1.4.3 - Abordagens teóricas sobre o burnout profissional

“Burnout, um estado de esgotamento físico, emocional e mental”

Larousse (1985)

De acordo com Carlotto (2000), a síndrome de *burnout* é hoje em dia um dos grandes problemas psicossociais e organizacionais da sociedade. Este tema tem

suscitado grande interesse e preocupação entre a comunidade científica, devido às consequências originadas, tanto a nível individual, como comportamental e organizacional.

Freudenberger (1974) investigou pela primeira vez esta síndrome na área de saúde.

Segundo este autor, o indivíduo sente esgotamento físico e emocional e decepção. Além disso, começa a perder o interesse pelo trabalho, o que acarreta uma diminuição no desempenho profissional.

De acordo com o investigador, são os indivíduos mais comprometidos e dedicados ao trabalho que estão mais propensos ao aparecimento desta síndrome.

Ao primeiro estudioso a investigar este constructo seguiram-se outros que, em termos teóricos, apontam para uma dimensão tridimensional em que a exaustão emocional e física, o cinismo e a realização pessoal estão estritamente interligados (Maslach & Schaufeli, 1993).

Surgiu um número considerável de modelos teóricos que procuram explicar esta síndrome, de que iremos em seguida apresentar alguns:

1.4.3.1 - Modelo de House e Wells (1978)

Segundo este modelo, o *burnout* é composto por quatro etapas:

- A primeira etapa é referente ao grau em que a satisfação é conducente ao *stress*, existindo dois factores em que pode surgir o *stress*: a aptidão inadequada e a discrepância entre a pessoa e o ambiente de trabalho;
- Na segunda etapa, o *stress* é percebido pelo indivíduo. Aqui interferem a história, a personalidade do indivíduo e as variáveis organizacionais;
- A terceira etapa é constituída pela resposta ao *stress*;
- Por fim, a quarta etapa engloba os resultados do *stress* e o *burnout* propriamente dito.

1.4.3.2 - Modelo de Edelwich e Brodsky (1980)

Este é um modelo que refere também quatro fases e cuja progressão se altera de uma forma cíclica, mas podendo repetir-se várias vezes ao longo do tempo.

Assim, um indivíduo pode concluir o ciclo em épocas diferentes e trabalhos distintos.

- A primeira fase é referente ao idealismo, entusiasmo, hiperactividade e sentimentos positivos das expectativas irreais acerca do que pode alcançar no trabalho;
- A segunda fase é de estagnação, que caracteriza a perda do idealismo inicial e do entusiasmo, surgindo uma fadiga intensa, problemas psicossomáticas e irritabilidade;
- A terceira fase é a da decepção, frustração e é a base central do *burnout*, interligada com o sentimento de culpa e o desgaste;
- Por último, a quarta fase é caracterizada pelo desinteresse e indiferença, acompanhados pelos sentimentos de vazio total perante tudo o que rodeia a pessoa: colegas, família e organização.

1.4.3.3 - Modelo Processual de Cherniss (1980)

Segundo Cherniss (1980), para se obter êxito profissional tem que se planejar a carreira e ter suportes extralaborais. O ambiente de trabalho interage com as características pessoais e as expectativas do indivíduo.

Na opinião deste autor existem dois tipos de trabalhadores: os que têm a carreira planeada e os tais suportes extralaborais, como por exemplo solucionar problemas imprevistos; segundo, os que não planeiam nada; por isso, entram facilmente em stresse e, conseqüentemente, em *burnout*. Quando este factor acontece, o indivíduo sofre uma mudança de atitude perante o trabalho; torna-se cínico e toma uma atitude distante perante a organização, colegas e clientes. O autor chegou a esta conclusão depois de realizar um estudo longitudinal entre 1974 e 1976, incluindo na sua amostra 26 profissionais de diferentes áreas profissionais, tais como o ensino, o direito e a saúde mental.

Os indivíduos destas profissões tinham um factor em comum: o sentimento de desilusão vivenciado no primeiro ano de trabalho - as suas expectativas não corresponderam à realidade organizacional. Devido à desilusão, os indivíduos

demonstravam uma perda crescente de motivação e atitudes negativas perante as tarefas organizacionais que lhes competiam.

Verifica-se, assim, que o *burnout* é o resultado de uma discrepância vivida entre as expectativas do indivíduo e a realidade existente numa organização.

Na figura 3, apresentamos o modelo de Cherniss:

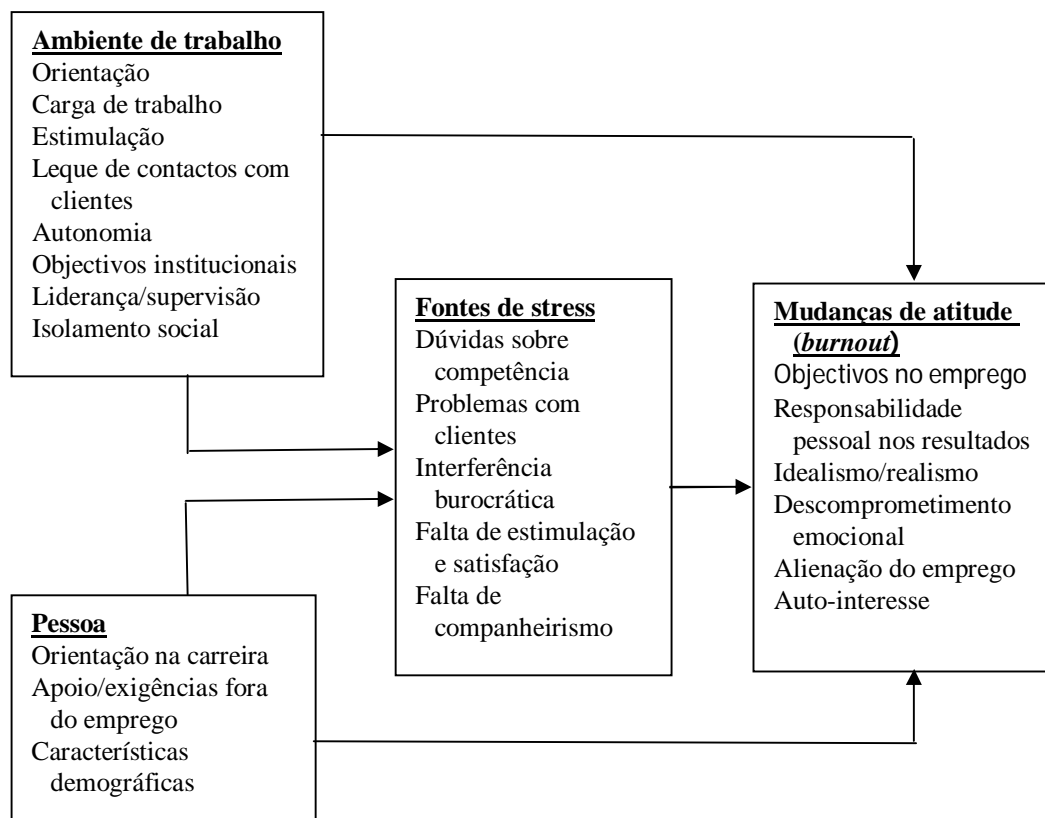


Figura 3 – Modelo Processual de Cherniss

Fonte: “*Professional Burnout in human services organizations*” (Cherniss, 1980)

1.4.3.4 - Modelo de Carroll e White (1982)

Estes autores consideram que a síndrome de *burnout* é o resultado interactivo de certos factores pessoais, o contexto do trabalho e as características do meio. Enfatiza-se o facto de que qualquer obstáculo ou elemento da vida individual pode impedir os esforços individuais para atingir determinados objectivos.

1.4.3.5 - Modelo de Meier (1983)

De acordo com este modelo, o *burnout* é o resultado das experiências repetidas vividas no contexto de trabalho, sendo que o indivíduo tem as suas elevadas expectativas diminuídas no que se refere à competência pessoal e ao desempenho profissional por eventuais punições sofridas no ambiente de trabalho”.

Os indivíduos que formulam expectativas baixas sentem ansiedade e medo; por isso, adoptam comportamentos improdutivos, evitando assim o trabalho.

1.4.3.6 - Modelo de Golembiewski, Munzenrider & Carter (1983)

Segundo estes autores, as atitudes defensivas surgem na dimensão despersonalização. São despoletadas quando os indivíduos atribuem à organização e ao trabalho o seu mal-estar físico e psíquico, transformando-se depois num sentimento de desilusão e realização pessoal diminuída no trabalho, conduzindo assim o indivíduo à exaustão pessoal. Assim, a dimensão despersonalização seria a dimensão desencadeadora de todo o processo.

Os autores estruturaram este modelo em oito fases, com pontuação para as três escalas do MBI e respectivas dicotomizações (alta e baixa) referentes à ocorrência do síndrome de *burnout*.

A conjunção da pontuação das três escalas determina a fase do processo em que um indivíduo se encontra.

A primeira fase é a da despersonalização e é a menos grave.

Atingindo a despersonalização níveis altos como, por exemplo, na fase VIII, seguida pelas dimensões realização pessoal e exaustão emocional, então o indivíduo já estaria a sofrer do síndrome de *burnout*.

O modelo utilizado pelos investigadores está apresentado da seguinte maneira, na figura 4:

Fases do Burnout

Fase	Despersonalização	Realização pessoal (invertida)	Exaustão emocional
I	Baixa	Baixa	Baixa
II	Alta	Baixa	Baixa
III	Baixa	Alta	Baixa
IV	Alta	Alta	Baixa
V	Baixa	Baixa	Alta
VI	Alta	Baixa	Alta
VII	Baixa	Alta	Alta
VIII	Alta	Alta	Alta

Figura 4 - O Modelo de Golembiewski, Munzenrider & Carter.

Fonte: "Phases of progressive Burnout and their work site covariants" (1983)

1.4.3.7 - Modelo desenvolvimental de Leiter (1993)

De acordo com este autor, o *burnout* é originado a partir da exaustão que surge através das características da função do trabalho e pelas expectativas interpessoais falhadas. Surge então o sentimento de indiferença do indivíduo perante os colegas e a organização (despersonalização). Depois, o trabalhador perde o compromisso emocional com o trabalho, o que, por sua vez, origina o aumento do absentismo e uma baixa realização pessoal que leva à síndrome.

Na figura 5 apresentamos este modelo:

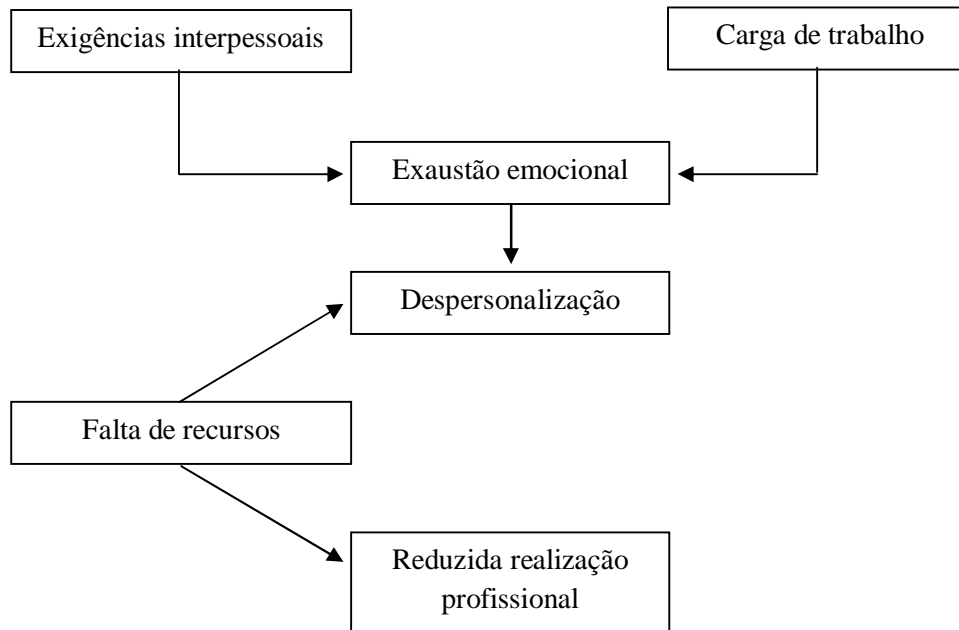


Figura 5 - O Modelo desenvolvimental de Leiter

Fonte: “Burnout as a development process: considerations of models” (Leiter,1993)

1.4.3.8 - Modelo geral explicativo do *burnout* (Maslach, Jackson & Leiter, 1996)

Segundo este modelo, o *burnout* é originado pela experiência individual do stress, inserida num determinado contexto de relações sociais e organizacionais.

Portanto, é a percepção que o indivíduo tem de si mesmo e dos outros, que é definida através das suas três dimensões: a exaustão emocional, o “cinismo” ou despersonalização e, por último, a realização pessoal.

- A **exaustão emocional** tem a ver com as sensações de inadequação e de esgotamento dos recursos emocionais e físicos do indivíduo.

- O “**cinismo**” ou **despersonalização** é a atitude nociva perante o trabalho, como por exemplo: indiferença, hostilidade ou perda de interesse.

Esta reacção é normalmente uma atitude de auto-defesa perante a sobrecarga e é originada pela exaustão emocional, que funciona como uma espécie de amortecedor emocional.

Estes sentimentos poderão transformar-se em desumanização.

- A **ineficácia ou realização pessoal** reduzida origina sentimentos de incompetência e de baixa produtividade profissional. O indivíduo sente um crescente sentimento de incapacidade perante a execução do seu trabalho, baixa auto-estima e falta de adaptação.

Em suma, a presença de exaustão emocional só origina a falta de realização pessoal se aparecer a despersonalização como variável mediadora.

Apresenta-se agora o modelo geral explicativo na figura 6:

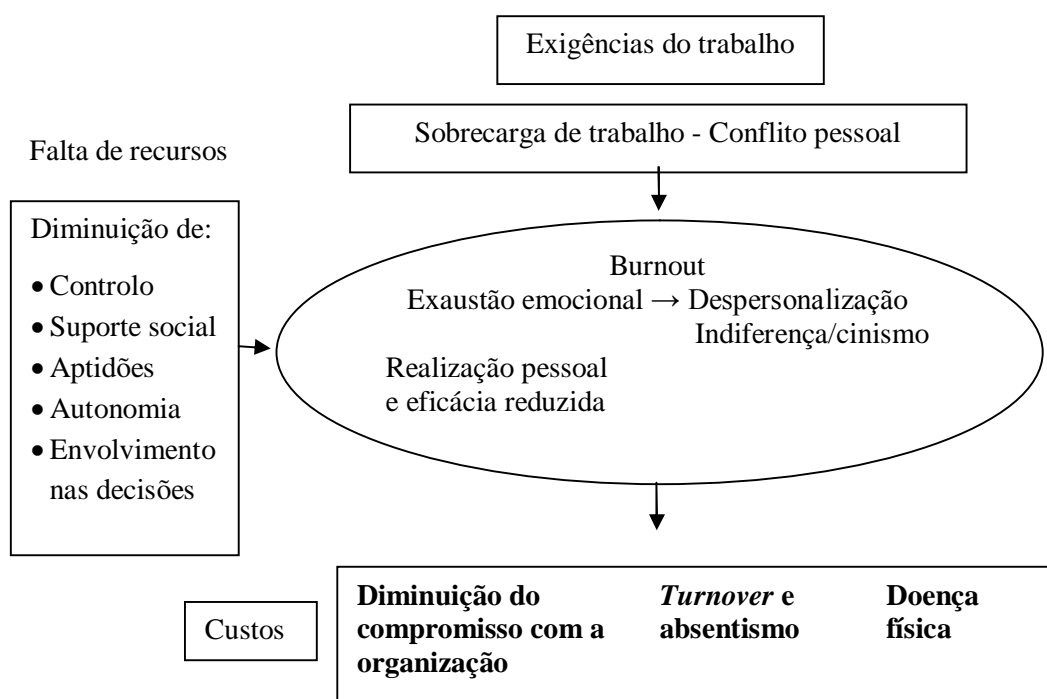


Figura 6 - Modelo geral explicativo do *burnout*

Fonte: “A multidimensional Theory of Burnout” in “Theories of organizational stress” (Maslach ,C.,1998)

1.4.3.9 - Modelo de Büssing e Glaser (2000)

Na opinião destes autores, este modelo basea-se na teoria germânica da acção-regulação e é constituído por quatro fases:

A primeira fase indica os factores de estressores laborais e a capacidade de medir a base dos problemas existentes, originando o aparecimento da segunda fase, que é o stress laboral. Este pode originar a terceira fase, que é a exaustão emocional, a qual, pelas suas características individuais e associadas ao stress laboral, pode conduzir à quarta fase, a despersonalização.

Além disso, chegou-se à conclusão de que o factor autonomia é extremamente importante, porque poderá influenciar cada uma das fases anteriormente mencionadas.

De forma resumida, apresentamos o modelo na figura 7:

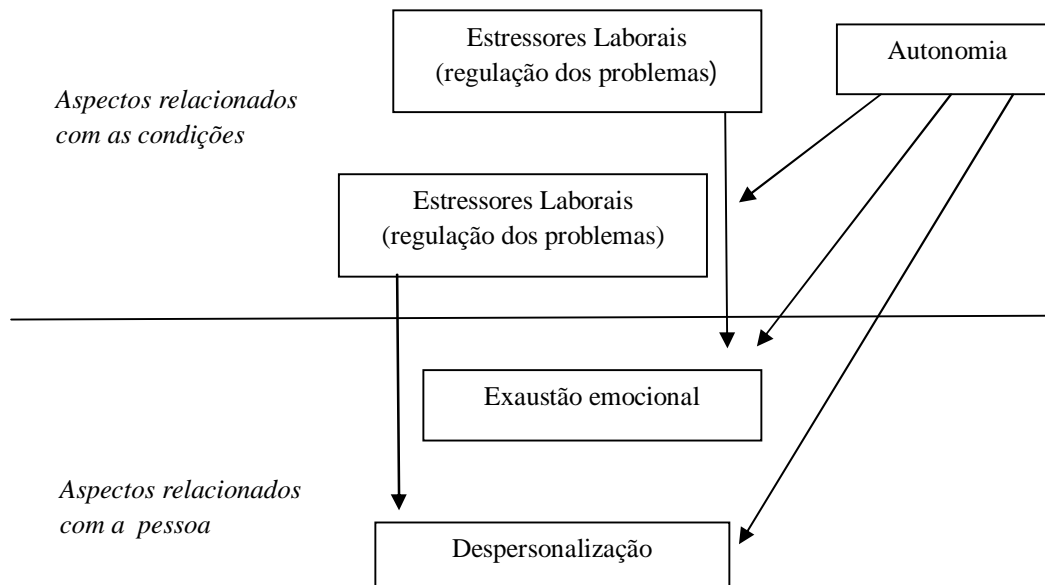


Figura 7 - O Modelo de quatro etapas do processo burnout

Fonte: "Four-stages process model of the core factors of burnout" (Büssing & Glaser,2000)

Cada modelo, de uma maneira ou de outra, tem contribuído para compreender o burnout profissional. Um modelo integrativo que explique as várias componentes do *burnout* no trabalho não existe, devido à dificuldade em obter conclusões significativas e definitivas, em virtude da complexidade metodológica da pesquisa empírica.

1.5 - FACTORES QUE INFLUENCIAM O BURNOUT PROFISSIONAL

Com as pesquisas que têm sido realizadas sobre o *burnout* profissional, os investigadores identificaram um conjunto de variáveis de diversas origens que poderão influenciar o *burnout* profissional dos colaboradores numa organização. Estas variáveis de *burnout* podem ser divididas em organizacionais e individuais, como iremos apresentar em seguida:

VARIÁVEIS ORGANIZACIONAIS

Estudos efectuados analisaram a relação da satisfação e *burnout* dos indivíduos com as variáveis organizacionais, tais como: características da função, participação na tomada de decisões, sobrecarga, condições de trabalho, recompensas pessoais, oportunidade de progressão na carreira, clima/cultura organizacional, relações interpessoais/sociais e autonomia/responsabilidade.

- **Características da função**

Segundo Herzberg (1966) e Maslach *et al* (2001), as características da função influenciam a satisfação e o *burnout* profissional quando os trabalhos são monótonos, repetitivos e com pouca tomada de decisão.

Robbins (1999) realizou um estudo em oito países sobre este assunto e verificou que, independentemente dos traços culturais, o mais importante para os colaboradores de uma organização é o trabalho variado e interessante.

De acordo com Hackman & Oldham (1975) e Maslach *et al* (2001), os factores que devem estar presentes num posto de trabalho para influenciar a satisfação e evitar o surgimento do burnout são: a variedade, a identificação com a tarefa, o significado da tarefa, a autonomia e o *feedback*.

Quanto maior for a variedade de competências para a realização de uma tarefa, maior será a satisfação do indivíduo e menor risco existente de sofrer a síndrome de *burnout*. Também o factor de reconhecimento que os outros atribuem à tarefa exercida pelo indivíduo é extremamente importante.

- **Participação na tomada de decisões**

Quanto maior for a participação nos processos de tomada de decisão dos colaboradores nas organizações, maior será a auto-estima dos mesmos.

De acordo com Vala *et al.* (1994) e Maslach *et al.* (2001), a satisfação e os níveis de *burnout* dos indivíduos também estão estreitamente ligados à forma como são estabelecidos os objectivos da organização, porque existe uma associação positiva entre a participação destes e a satisfação.

Em síntese, podemos constatar que a participação na tomada de decisões é um factor importante para satisfazer as necessidades de auto-realização do colaborador, aumentando assim a sua identificação com os objectivos da organização, a sua responsabilidade, o seu desenvolvimento pessoal e prevenindo assim o aparecimento do *burnout*.

- **Sobrecarga de trabalho**

Ocorre quando as exigências do trabalho excedem os limites físicos e psíquicos do trabalhador, principalmente quando é constante, originando o surgimento do *burnout*.

Segundo Maslach *et al.* (2001), a sobrecarga de tarefas, a falta de formação ou o tempo limitado para a realização das tarefas podem originar a síndrome num indivíduo.

- **Falta de controlo**

Surge quando o controlo pessoal sobre o trabalho diminui, provocado quer por uma política interna organizacional rígida ou por uma vigilância muito estreita da instituição.

As pessoas ficam limitadas nas soluções dos seus problemas e este factor poderá originar o aparecimento do *burnout*.

- **Condições de trabalho**

Na opinião de Ramos, Peiró & Ripoll (2002), existem quatro grandes categorias nas condições de trabalho: ambientais (aspectos físicos, espaço-geográficos e

ergonómicos); condições temporais; condições de exigência e de esforço do trabalho; condições sociais e organizacionais.

As condições ambientais estão relacionadas com as condições gerais de conforto físico e com as condições relativas à facilitação da tarefa, sendo que se deve proporcionar ao colaborador uma conjuntura de trabalho que faculte a consecução da sua função com dignidade e, simultaneamente, crie um ambiente de bem-estar.

As condições temporais têm a ver com a duração dos períodos de trabalho na sua componente semanal (horas de trabalho), pausas e anual (férias), que têm implicações relevantes para a saúde, para a segurança e para a qualidade de vida.

As condições de exigência e esforço no trabalho dizem respeito ao esforço físico e mental envolvido na concretização de determinada actividade profissional, tendo implicações na produtividade e na satisfação no trabalho.

As condições sociais e organizacionais do trabalho abrangem factores que vão desde o clima organizacional às relações interpessoais, ao grau de participação nas decisões, à circulação da informação, até às expectativas sociais acerca do próprio trabalho.

- **Recompensas pessoais**

Estas podem traduzir-se em benefícios tangíveis, em termos de salários, de promoção, de prestígio e de reconhecimento atribuído à profissão.

Segundo Vala *et al.* (1994) e Mota (2002), o salário é um montante em dinheiro que o colaborador recebe, de forma regular e periódica, em troca do seu trabalho.

O factor salário não é importante da mesma maneira para todos os colaboradores, sendo a sua relevância condicionada pela situação financeira da pessoa e pelas suas próprias aspirações económicas.

No entanto, Neves (2001) e Maslach *et al.* (2001), referem que existe uma correlação fraca entre as duas variáveis e que não será tanto uma remuneração elevada que contribui para a satisfação e ausência de *burnout* profissional, mas sim a equidade da distribuição que é percebida pelo colaborador.

O reconhecimento consiste em distinguir, perante vários colaboradores, determinados comportamentos que, de uma forma excepcional, contribuem para o atingir dos objectivos da organização.

Segundo Câmara (2000), reconhecer este tipo de comportamentos significa dar ao colaborador visibilidade dentro da organização e prestígio entre os colegas.

O reconhecimento, para ser eficaz, não tem de ser necessariamente em termos monetários, embora os prémios em dinheiro sejam uma constante nas organizações, mas em dias de férias extra. O factor mais importante é ter um carácter simbólico e não ser esquecido, para que o colaborador com um comportamento de destaque sinta que foi reconhecido e elogiado.

No entanto, os mecanismos de reconhecimento não se devem limitar a atribuir anualmente recompensas aos colaboradores comuns nas organizações; deve dar-se informação quando algo corre mal, atribuindo essencialmente a ênfase ao *feedback* negativo; quando as coisas correm bem, o silêncio é normalmente a resposta.

Os colaboradores devem ser encorajados a ter desempenhos superiores e precisam de ver o seu trabalho apreciado e de ter a percepção de que o seu trabalho tem significado para a organização, seja qual for o nível hierárquico em que estejam inseridos.

- **Oportunidade de progressão na carreira**

Para Neves (2001), a oportunidade de carreira pode traduzir-se por uma necessidade de desenvolvimento psicológico do indivíduo, a possibilidade de realizar tarefas mais interessantes e significativas, um desejo de justiça ou equidade, um desejo de estatuto social ou uma necessidade de obter rendimentos superiores.

É, assim, um desejo de justiça de estatuto social, ou somente a obtenção de rendimentos superiores.

- **Equidade**

De acordo com Adams (1965), a teoria da equidade baseia-se nos processos de comparação social, defendendo que a satisfação no trabalho depende do resultado das comparações que o trabalhador efectua entre os ganhos/investimentos do próprio e os ganhos/investimentos de outrem que lhe é relevante. Deste modo, a satisfação é obtida quando o trabalhador tem a percepção de existir um equilíbrio

entre aquilo que dá à organização – como, por exemplo, competência, dedicação, produtividade – e aquilo que esta lhe oferece em troca – nomeadamente reconhecimento, autonomia, desenvolvimento, formação, variedade e complexidade do cargo.

Quando o resultado desta comparação não é equitativo, a situação é percebida pelo indivíduo como injusta e, por isso, ele experimenta um estado interno de insatisfação ou desagrado, procurando reduzir ou eliminar essa injustiça através de uma diminuição dos seus investimentos e sofrendo a síndrome de *burnout* (Lima *et al.*, 1994, Maslach *et al.*, 2001).

- **Clima e cultura organizacional**

A cultura organizacional diz respeito a tudo o que é comum e partilhado na organização, as normas e valores que determinam o comportamento pessoal.

No contexto de trabalho, o clima organizacional deve ser entendido como um elemento de recompensas em termos de satisfação profissional, tendo em conta o ambiente de trabalho, a comunicação interna, a transparência, as perspectivas de carreira, o estilo de liderança, as condições de trabalho e a formação.

Todos estes factores influenciam a satisfação profissional, mas dependem muito de como são percebidos pelos colaboradores de uma organização.

De acordo com Neves (2001), existem estudos que encontraram uma relação significativa entre a satisfação profissional e alguns domínios da comunicação organizacional, enquanto outros observam que a distribuição do poder, consoante tenha uma estrutura vertical ou horizontal, tem reflexos ao nível da satisfação, e outros ainda relacionam a baixa satisfação com altos níveis de centralização e de divisão do trabalho.

Ainda segundo este autor, existem vários estudos que comprovaram que há uma relação significativa entre a satisfação no trabalho e a comunicação organizacional. Os cargos mais altos têm uma maior comunicação com a organização e, por isso, estão mais satisfeitos.

- **Relações interpessoais e sociais**

O relacionamento interpessoal, numa organização, diz respeito tanto às relações formais como informais existentes entre colegas e chefias, originando assim a cooperação, a entreaajuda, o apoio e a amizade.

Neves (2001) observa que uma equipa deve funcionar como um todo estruturado, regendo-se pelos princípios básicos do compromisso e da confiança mútua, sendo assim reconhecida e responsabilizada pelos sucessos e fracassos de todos.

As relações com os colegas desenvolvem o sentido de pertença e de identidade profissional; permitem, além disso, a partilha de valores e de atitudes, bem como a rapidez e a eficácia na concretização dos objectivos.

Para a formação do factor *burnout* no trabalho, concorre também a interacção com os colegas; no entanto, as relações com as chefias também desempenham um papel fundamental, tendo em consideração os estilos de liderança e os modelos de gestão (Maslach *et al.*, 2001).

O aparecimento da síndrome é menos frequente em colaboradores quando existem relações amistosas e compreensivas com as chefias, quando as mesmas elogiam os bons desempenhos, respeitam as opiniões dos colaboradores e concedem um certo grau de participação na tomada de decisões (Maslach *et al.*, 2001).

Este factor é muito importante, porque permite ao colaborador satisfazer as suas necessidades de auto-realização.

- **Autonomia e responsabilidade**

Podemos definir autonomia como a liberdade de acção que o titular de uma função tem no exercício das suas tarefas ou actividades, assim como o maior ou menor impacto que a sua actuação tem nos resultados do negócio.

À autonomia está ligada a responsabilidade, percebida como a obrigatoriedade de ter de prestar contas pelos resultados de uma dada actuação. Daí que um maior nível de autonomia corresponda necessariamente a uma maior responsabilidade, e vice-versa.

A liberdade de acção tem também uma forte correlação com a complexidade dos problemas que cada colaborador, de acordo com as suas funções, é incumbido de resolver. Se a autonomia for baixa, os problemas mais complexos são resolvidos

pelos superiores hierárquicos. Se for elevada, menor será o grau de controlo exercido pelo superior hierárquico. Se estivermos perante uma organização que adopta processos de aprendizagem contínua, o colaborador tem autonomia para resolver os problemas, para partilhar com os outros as suas práticas na aprendizagem global e para a sua própria valorização de colaborador.

No contexto organizacional, o controlo assume-se sob a forma de autoritarismo, persuasão, ameaças ou promessas que são feitas de forma oral ou escrita, e pode ter repercussões negativas no comportamento dos colaboradores, originando com o tempo o aparecimento do *burnout*. (Câmara, 2000, Maslach *et al.*, 2001)

VARIÁVEIS INDIVIDUAIS

Vários estudos efectuados analisaram a relação do *burnout* dos indivíduos com as variáveis individuais, tais como: sexo, idade, habilitações literárias e tempo de serviço em relação ao trabalho.

Várias investigações demonstraram que existe uma relação entre algumas variáveis acima mencionadas, com o burnout e a satisfação profissional, apesar de os estudos de Herzberg (1959) terem comprovado que as variáveis sociodemográficas (como a idade, a categoria profissional e os níveis de habilitações) influenciam minimamente a satisfação no trabalho (Mota, 2002).

- **Idade**

Verificou-se que jovens profissionais com idades próximas dos 30 anos são mais propensos a sofrer a síndrome, porque estão no princípio de carreira e possuem um sentimento de insegurança ao desempenhar as suas tarefas (Benvides-Pereira, 2002; Maslach *et al.*, 2001).

Já na opinião de Carvalho (2002), não se tem verificado consenso em diversos autores sobre se a idade tem influência no aparecimento do síndrome, não sendo por isso estabelecida uma relação causa-efeito.

- **Sexo**

De acordo com Robbins (1999), este factor não é muito abordado na literatura científica.

Algumas pesquisas demonstraram que existem diferenças na satisfação profissional e burnout relacionadas com o sexo.

Tais evidências demonstram que as mulheres apresentam maior pontuação na dimensão da exaustão emocional e física, enquanto os homens predominam na despersonalização.

Segundo Maslach *et al.*, (2001) este facto pode ter a ver com os papéis estabelecidos pela sociedade.

Já Alves (1991) argumenta que não existem diferenças relevantes na satisfação profissional entre os homens e as mulheres, enquanto na percepção de insatisfação já existe predominância do género masculino.

- **Estado civil**

Segundo Neves (2001) e Maslach *et al.* (2001), parece haver influência do estado civil na satisfação profissional e nos níveis do *burnout*. Verificou-se, em contextos organizacionais, que o indivíduo mais satisfeito com o trabalho e com índices de *burnout* mais baixo é o casado ou o que está em união de facto, mais do que os solteiros, viúvos ou divorciados.

Os autores justificam este facto com a importância do apoio afectivo e dos benefícios associados ao casamento, como o desempenho dos papéis (Esposo/Esposa e Pai/Mãe) que lhes proporciona maior responsabilidade e, por isso, maior reconhecimento, segurança e privilégios.

Entre a comunidade científica ainda não existe consenso referente a este facto.

- **Habilitações literárias**

Neste domínio, os investigadores também têm opiniões controversas quanto às habilitações e ao factor *burnout* profissional.

De acordo com Robbins (1999) e Maslach *et al.* (2001), quanto maior grau de habilitações o indivíduo tiver, maiores serão as probabilidades de ele não se sentir

satisfeito profissionalmente e de ser propenso ao *burnout*, principalmente se as tarefas executadas forem rotineiras e sem autonomia quanto a tomadas de decisão.

- **Tempo de serviço**

Diversas investigações identificaram a importância do tempo de serviço como variável preditiva da satisfação e do *burnout* profissional.

Na opinião de Alves (1991, cit. in Seco, 2002), a satisfação profissional diminui com os anos, enquanto outros autores defendem a opinião de que aquela aumenta com o tempo de serviço (Kyriacou & Sutcliffe, 1979, Barros, Neto & Barros, 1991 cit. in Seco, 2002).

Freudenberger (1974) observou que a síndrome começa a manifestar-se logo a partir do primeiro ano de serviço.

Já outros autores mencionam que a síndrome aparece com o aumento de tempo de serviço, enquanto outros ainda defendem que o *burnout* surge com a entrada no mercado laboral devido ao facto de existir uma insegurança nos indivíduos com pouco de tempo de trabalho (Benevides-Pereira, 2002).

- **Motivação**

Carlotto (2001) menciona que as pessoas com motivação muito elevada perante o emprego são mais propensas a sofrer da síndrome.

- **Idealismo**

Segundo Firth (1985), indivíduos com expectativas muito elevadas e irrealistas perante a sua profissão não têm capacidade em trabalhar em grupo e em delegar tarefas, estando também sujeitos a sofrer de *burnout*.

1.6 - SINTOMAS ASSOCIADOS AO BURNOUT

A síndrome de *burnout* provoca consequências nefastas a nível físico, psíquico, emocional e comportamental (Benavides-Pereira, 2001, Freudenberger, 1975).

Apresentamos de seguida as quatro categorias dos sintomas da síndrome supracitados:

1.6.1 - Sintomas físicos

- Sentimento de fadiga constante e progressiva, mesmo dormindo todo o dia;
- Dores musculares nas áreas dos ombros, coluna, lombar e nuca;
- Distúrbios de sono, acordando várias vezes durante a noite, com sonhos agitados e pesadelos;
- Constantes enxaquecas e cefaleias;
- Perturbações gastrointestinais, como gastrites, náuseas e diarreias;
- Aparecimento de imunodeficiência, originando gripes constantes, alergias e queda de cabelo;
- Alterações cardiovasculares, como hipertensão arterial, palpitações ou enfartes;
- Aparecimento de distúrbios no sistema respiratório, como bronquite, asma ou falta de ar;
- Alterações menstruais significativas nas mulheres, como falta ou atraso na menstruação.

1.6.2 - Sintomas psíquicos

- Falta de memória, falta de concentração, aparecendo no indivíduo lapsos de memória, originando uma diminuição na capacidade de tomar decisões;
- Obsessão, como por exemplo: ideia fixa de perseguição;
- Sentimentos de solidão, impaciência, alterações de humor constantes, desânimo, depressão, desconfiança e falta de auto-estima.

1.6.3 - Sintomas emocionais

- Perda de entusiasmo e de alegria;
- Irritabilidade crescente e falta de paciência;
- Pessimismo e desilusão;
- Crescimento gradual da agressividade;
- Dificuldade na aceitação da mudança e de adaptação a novas situações;
- Tendência para o suicídio.

1.6.4 - Sintomas comportamentais

- Tendência para o isolamento;
- Perda de interesse pelo trabalho e lazer;

- Lentidão no desempenho de tarefas;
- Perda de iniciativa;
- Aumento do absentismo;
- Aumento de consumo de medicamentos, tabaco, álcool e drogas.

1.7 - ORIGEM DO MASLACH BURNOUT INVENTORY

Foi na década de 70 que surgiram os primeiros estudos sobre o *burnout*, incidindo principalmente nos cuidados de saúde e explicando o seu aparecimento, sintomas, causas e consequências a nível interpessoal (Freudenberger, 1974 & Maslach, 1993).

Posteriormente, nos anos 80, surgiram os instrumentos de avaliação da síndrome com Maslach e Jackson, que desenvolveram uma metodologia mais eficaz e estudos psicométricos. A primeira edição foi publicada em 1981, sendo posteriormente editada em 1986 uma segunda edição.

Nos anos 90, a escala foi alargada para áreas profissionais para além das profissões na área da saúde (Leiter *et al.*, 2001).

O “Maslach Burnout Inventory” é um instrumento de auto-avaliação, da autoria de Maslach e Jackson, que avalia o *burnout* e é actualmente utilizado em mais de 90 por cento dos estudos de investigação (Schaufeli, Bakker, Hoogdoin, Schaap & Kadler, 2001).

A construção da escala surgiu primeiro com duas dimensões, exaustão emocional e despersonalização, só mais tarde surgindo a terceira dimensão, a realização profissional, após investigações realizadas em várias áreas profissionais. Além disso, a escala possuía 47 itens nas primeiras investigações, os quais foram mais tarde reduzidos (Maslach, 1993).

Actualmente, existem três versões desta escala: a (MBI-HSS)- “Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey”, na área da saúde e serviços, com 22 itens; uma versão da área educacional, com 16 itens (MBI-SS)-“Maslach Burnout Inventory-Student Survey” e uma versão para os trabalhadores em geral, com 16 itens (MBI-GS)-“Maslach Burnout Inventory - General Survey”.

As designações originais das dimensões do *burnout* das escalas também sofreram alterações ao longo dos anos, desde o MBI- HSS para o MBI- GS; a segunda dimensão, despersonalização, foi alterada para cinismo e a terceira dimensão do *burnout*, a realização pessoal, passou a eficácia profissional.

Cada escala tem uma pontuação numérica, tipo *likert*, que se refere à frequência percebida, variando de 0 (nunca) a 6 (todos os dias).

A dimensão tri-factorial do inventário refere-se às características do *burnout*.

A exaustão emocional e física é referente à falta de recurso emocional e ao sentimento de vazio perante as outras pessoas. É um factor fundamental da síndrome e tem repercussões a nível físico e psíquico.

Já o cinismo se refere a atitudes distantes e negativas perante o público directo em geral.

Por fim, a eficácia profissional consiste numa auto-avaliação em que se obtém a percepção da impossibilidade da realização das tarefas, realização pessoal e baixa auto-estima.

Em síntese, o *burnout* representa uma experiência individual negativa que decorre no âmbito das relações interpessoais desenvolvidas no contexto laboral, envolvendo o trabalhador, os colegas, as organizações e que poderá ter repercussões nefastas a nível psíquico e físico de um indivíduo.

1.8 - PREVENÇÃO DA SÍNDROMA DO BURNOUT

O *Burnout* abrange hoje em dia várias profissões, mas está mais patente nas áreas ligadas ao ensino, saúde e contacto com o público, uma vez que envolvem contactos directos e intensos com pessoas (Maslach & Leiter, 1997).

Por isso, qualquer organização deveria criar estratégias e planear a prevenção dos seus trabalhadores no que se refere a um possível aparecimento do *Burnout*. Isto constituiria uma responsabilidade social e, naturalmente, este acto implicaria um investimento no presente para que no futuro houvesse resultados.

A prevenção acarreta muitas alterações numa cultura organizacional, nas normas do desempenho estabelecidas, no ritmo intenso do trabalho, na competitividade, nos objectivos e no bem – estar do colaborador.

Todas estas alterações demoram tempo e implicam uma coordenação e vigilância constante entre todos os departamentos envolvidos numa instituição.

Um colaborador trabalha em média 8 horas diárias numa organização; se o *Burnout* se instalar no indivíduo, tal facto implica não só sofrimento psicológico e físico pessoal, como também enormes custos organizacionais, tais como: elevado absentismo, rotatividade, acidentes de trabalho, horas extra, pedidos de transferência e baixa produtividade.

As medidas organizacionais podem prevenir a síndrome ao tornar as tarefas do trabalho menos rotineiras, ao proporcionar um bom trabalho de equipa, formação adequada para executar as tarefas e um clima organizacional transparente e agradável. Outro factor importante é o reconhecimento do trabalho executado pelo colaborador.

Poderão também ser proporcionados ginásios nas instituições ou estabelecer acordos com ginásios locais, para que o colaborador, depois do expediente, possa realizar algum exercício.

Analisar anualmente, através do médico do trabalho, se os funcionários têm *burnout* ou estão predispostos a sofrer desta síndrome, é extremamente importante; em caso afirmativo, deveriam analisar-se os estressores laborais e modificá-los, para o bem da organização e do indivíduo.

De acordo com Pines (1983), existem três factores de prevenção para o *burnout*, que são: o individual, o suporte social e o organizacional.

Iremos em seguida apresentar os 3 factores citados:

- **Individual**

O indivíduo deverá realizar actividades físicas, de lazer e relaxamento. Além disso, tem que possuir perspectivas realistas referente ao trabalho e manter pensamentos positivos.

Ao separar a vida pessoal da profissional, o indivíduo poderá também prevenir ou reduzir a síndrome de burnout.

- **Suporte social**

Neste factor, Pines (1983) defende várias funções para prevenir a síndrome, tais como: escuta, suporte técnico, apoio emocional e participação na realidade social. Estes são os alicerces para um bom *feedback* das organizações perante os seus trabalhadores.

A criação de novos desafios permite também um desenvolvimento constante das capacidades individuais dos colaboradores.

- **Organizacional**

Uma instituição deverá proporcionar um clima de confiança, transparência, suporte, respeito e oportunidades de carreira. Todos esses factores são fundamentais para que os funcionários de uma organização possam expor as suas ideias, questões e problemas sem receio de possíveis represálias.

Além disso, a participação na tomada de decisões leva ao aumento da realização e da satisfação profissional.

O reconhecimento organizacional das competências de um trabalhador e a boa comunicação são fundamentais para prevenir o aparecimento do *burnout*.

Para a autora Benevides-Pereira (2002), um indivíduo poderá também prevenir o aparecimento do *burnout* ao praticar exercício regularmente, não fumar, dormir 8 horas diárias, ter um "hobby" e uma dieta equilibrada.

Por fim, caso a síndrome já estiver instalada num indivíduo, o tratamento poderá passar por psicoterapia, intervenções psicossociais e tratamento farmacológico, tais como anti-depressivos, anti-psicóticos, ansiolíticos ou estabilizadores de humor.

1.9 - ESTUDOS SOBRE O BURNOUT PROFISSIONAL

Os primeiros estudos efectuados sobre o *burnout* no trabalho remontam aos anos 70, a partir de pesquisas realizadas por Freudenberger e Maslach nas quais o conceito de *burnout* estava estreitamente ligado aos factores de exaustão, desilusão e isolamento em trabalhadores na área de saúde.

Posteriormente, nos anos 80, segue-se uma fase empírica com vários estudos sistematizados, criação da escala MBI e uma teoria Maslach & Jackson, (1984), que realça que as características do trabalho são os factores que originam o *burnout*.

A síndrome é apresentada como um constructo multidimensional, composto por exaustão emocional, cinismo (ou despersonalização) e realização profissional (Maslach & Jackson, 1984).

A exaustão emocional apresenta-se como fadiga e falta de energia, fazendo com que um indivíduo não possa continuar na sua actividade laboral. A despersonalização ou cinismo provoca sentimentos negativos e distanciamento, frieza em relação às pessoas que o rodeiam ou colegas de trabalho. Já a realização profissional provoca um sentimento de incompetência e insatisfação perante as tarefas a realizar no trabalho profissional (Maslach & Jackson, 1984).

Para estes autores, a síndrome é um factor psicossocial e abrange várias profissões, mas especialmente os serviços de saúde e de ensino, porque estas áreas têm um contacto mais intrínseco com o público.

Para Delbrouck (2006), a síndrome é uma doença profissional que surge independentemente das nossas dificuldades de vida, tais como as afectivas, familiares, desportivas ou amigáveis.

Foi a partir dos anos 90 que o *burnout* ganhou o interesse de investigações científicas, em artigos, livros e debates científicos entre profissionais de várias áreas.

Em 1996, no Brasil, Guimarães *et al.* realizaram um estudo numa escola de enfermagem e observaram que 50 por cento das pessoas desta instituição apresentavam distúrbios psicoemocionais.

Noutra pesquisa realizada nos Hospitais de Lisboa, com uma amostra de 44 médicos e 82 enfermeiros, constatou-se que os médicos tinham uma exaustão emocional mais elevada do que os enfermeiros (Barros & Nunes, 1999).

Além disso, os autores verificaram também que os profissionais de saúde que trabalhavam no serviço de doentes eram mais propensos ao síndrome de burnout do que os do serviço de infecciosas.

Num outro estudo significativo, realizado por Moreno-Jimenez *et al.*, (2002), em professores espanhóis, verificou-se uma elevada exaustão emocional e baixa despersonalização.

Já em Portugal, numa investigação realizada por Mota-Cardoso *et al.*, (2000), numa amostra de 2.108 professores de escolas do 2º e 3º ciclos e secundárias do ensino público, constatou-se que 35 por cento dos docentes demonstravam sofrer de exaustão emocional, 84 por cento com falta de realização pessoal e 6 por cento de cinismo.

Gomes *et al.* (2006), numa pesquisa realizada numa escola secundária do Porto, concluíram que 13 por cento dos docentes tinham a síndrome *burnout*.

Um estudo alemão realizado por Bauer *et al.* (2003), demonstrou que 25 por cento dos indivíduos a trabalhar na Alemanha sofrem de *burnout*.

Marques Pinto *et al.* (2003, 2005) realizaram várias investigações com docentes de escolas da Direcção Regional da Educação de Lisboa e constataram que 6 por cento dos professores sofriam de *burnout*, tendo altos níveis nas dimensões de exaustão e cinismo, enquanto a dimensão de realização profissional demonstrava um baixo nível.

Além disso, verificou-se que 30 por cento dos docentes estavam em risco de sofrer dessa síndrome num futuro breve.

Outro estudo, realizado no Japão, por Uehata, em 1990, identificou que 94 por cento dos homens e 4,5 por cento das mulheres com idades compreendidas entre 45 e 49 anos eram mais atingidos pela síndrome, principalmente os trabalhadores na área da indústria, saúde, ensino, estafetas, telefonistas e controladores aéreos.

Por fim, Golembiewski, Scherb e Boudreau (1993), reivindicaram a síndrome como doença internacional, com base em estudos longitudinais realizados no Canadá, China, Japão, Polónia, Estados- Unidos e Jugoslávia.

Na Itália, está em curso um Projecto de Lei reconhecendo a síndrome como doença de trabalho.

No Brasil, a síndrome é reconhecida como doença laboral pela lei nº 3048/99, Síndrome de Esgotamento Profissional (Benevides-Pereira, 2002).

Em suma, podemos constatar que o *burnout* é uma doença universal que abrange as mais variadas profissões e que aumentou ao longo dos tempos com a

globalização dos mercados e as subsequentes alterações introduzidas nas relações laborais.

1.10 - CRITICA AO INVENTÁRIO MBI

A estrutura factorial das diversas versões do “Maslach Burnout Inventory” foi replicada em diversos estudos universais.

Segundo Schaufeli *et al.* (2001), algumas características métricas do inventário “MBI” já foram questionadas pela comunidade científica.

O “Maslach Burnout Inventory-General Survey”, como as outras versões de “MBI”, tem todos os itens das subescalas de cinismo e exaustão formuladas negativamente, enquanto os itens da dimensão da realização pessoal só têm formulações positivas. De acordo com Demerouti *et al.*, (2003), este facto poderá prejudicar a qualidade métrica da escala.

Para Kritezen *et al.* (2005), o “Maslach Burnout Inventory” não tem uma medição global de *burnout* porque possui culturalmente alguns enviesamentos relacionados com a estrutura de alguns itens. Além disso, falta uma explicação teórica específica referente à evolução das dimensões da síndrome, tais como o surgimento das diferentes versões dos inventários MBI.

De acordo com Paine (1982), a síndrome do *burnout* não existe, o que há é apenas stress ou, simplesmente, uma depressão.

Já Gardener (1987,1989) observa que há autores que defendem que o *burnout* é um constructo unidimensional representado unicamente pela dimensão exaustão emocional e física, já que as outras duas dimensões, o cinismo e realização profissional, surgiram com os indivíduos da área de serviços de saúde.

Embora todas estas críticas já tenham sido contra argumentadas, um foco continua em aberto, a não existência de um resultado global de *burnout* no “Maslach Burnout Inventory”

Por isso, vários investigadores da comunidade científica continuam a questionar a utilização desta mesma escala (Schaufeli *et al.*, 2001).

2 - OBJECTIVOS, DESIGN DA INVESTIGAÇÃO E HIPÓTESES

2.1 - OBJECTIVOS

“*Objectivo é sinónimo de meta, fim.*”

José Luiz de Paiva Bello

De acordo com Fortin (1999), o objectivo é o enunciado que indica o que o investigador tem intenção de realizar no decorrer do estudo, de forma a obter respostas às questões de investigação. Assim, o objectivo de um estudo indica o porquê da investigação: “É um enunciado declarativo que precisa das variáveis-chave, a população alvo e a orientação da investigação”.

Já segundo Ander-Egg & Aguilar (1999), “explicitar os objectivos é responder à pergunta: “para que se faz?” Trata-se, assim, de indicar o destino do projecto ou os efeitos que se pretendem alcançar com a sua realização.

2.1.1 - Objectivo geral

Pretende-se, com o presente estudo, estudar a Influência da Personalidade (abordada pelo Modelo dos *Big Five*) no Burnout Profissional.

2.1.2 - Objectivos específicos

Os objectivos específicos “são especificações ou passos que se têm dar para consolidar o objectivo geral” (Ander-Egg & Aguilar, 1999).

Assim, pretende-se cumprir os seguintes objectivos específicos:

- avaliar o impacto das Dimensões da Personalidade no *Burnout* Profissional e nas suas dimensões;
- definir o modelo teórico dos “*Big Five*” na avaliação da personalidade;
- analisar a influência das variáveis sociodemográficas seleccionadas (a idade, o sexo, o estado civil, a escolaridade, o tipo de trabalho, a categoria profissional, o vínculo e tempo de serviço) como possíveis factores de *burnout* no trabalho;
- verificar se a personalidade (*Big Five*) é variável moderadora entre as características sociodemográficas e o *burnout* profissional.

2.1.3 - Design da Investigação

De acordo com Fortin (1999), “o desenho de investigação é o plano lógico criado pelo investigador com vista a obter respostas válidas às Questões de Investigação ou às hipóteses formuladas.”

Assim, depois da formulação da questão de investigação, dos objectivos traçados e da pesquisa feita à questão em estudo, tornou-se necessário definir o nosso problema e as variáveis - assim surge o desenho de investigação:

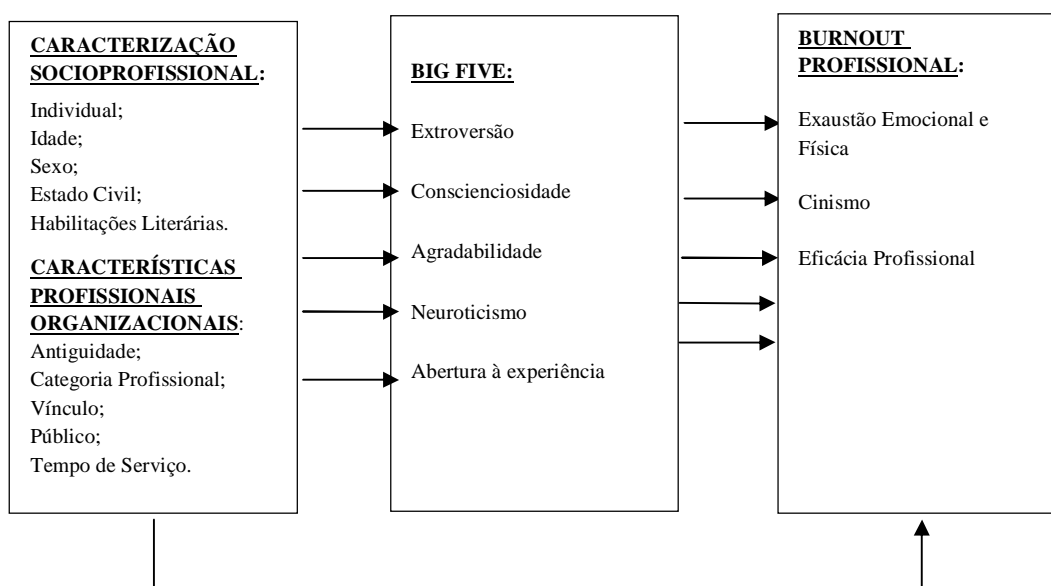


Figura 8 - Esquema conceptual de articulação das variáveis

2.1.4 - Hipóteses

“Hipótese é sinónimo de suposição.”

José Luiz de Paiva Belo

A formulação da hipótese é um processo essencial na elaboração de um trabalho de investigação, uma vez que todos os resultados obtidos vão depender directamente da forma como elaboramos as hipóteses.

Segundo Fortin (1999), a “hipótese é um enunciado formal de relações previstas entre duas ou mais variáveis.”

De acordo com esta autora, a hipótese confirma o problema e o objectivo numa explicação ou predição clara dos resultados esperados de um estudo. No seguimento deste raciocínio, Polit e Hungler (1995) referem que a hipótese é uma previsão ou tentativa de explicação provisória entre duas ou mais variáveis e que deve ser tratada para determinar a sua validade.

Já na perspectiva de Quivy e Campenhoudt (1995), as hipóteses permitem-nos seleccionar os dados que o investigador considera pertinentes sobre um determinado assunto, de entre a infinidade de dados existente, fazendo traduzir o problema formulado na previsão de possíveis resultados; o seu objectivo é orientar a investigação científica.

Assim, de acordo com os objectivos definidos para o estudo e o enquadramento teórico de base, colocámos as seguintes hipóteses de estudo:

H1 - As características de personalidade variam em função das características sociodemográficas;

H2 - O *Burnout* Profissional varia em função das variáveis sociodemográficas e socioprofissionais (sexo, idade, estado civil, habilitações literárias, local de trabalho, categoria profissional, tipo de vínculo, tempo de serviço);

H3 - O *Burnout* Profissional varia em função dos factores de personalidade (Extroversão, Agradabilidade, Conscienciosidade, Neuroticismo, Abertura à experiência);

H3.1- Existe uma relação entre os cinco factores de Personalidade e as dimensões do *Burnout* Profissional (exaustão emocional e física, cinismo, eficácia profissional);

H4 - As variáveis dos traços de personalidade apresentam maior valor preditivo no *burnout* com o trabalho do que as variáveis sociodemográficas.

3 - ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

3.1 - METODOLOGIA GERAL

“A Metodologia científica nada é mais do que a disciplina que estuda os caminhos do saber.”

Luiz de Paiva Belo

A Metodologia tem como objectivo descrever e analisar o método utilizado, indicando as suas limitações e recursos, clarificar os seus pressupostos, consequências e relatar as suas potencialidades na colheita de dados (Miller, 1991).

Segundo Gil (1995), a metodologia é um método racional para alcançar conhecimento e cuja ordem de assuntos tem uma sequência lógica.

Já para Barros e Lehfelde (1986), a metodologia é o estudo mais adequado para abordar determinados problemas, no estado actual dos nossos conhecimentos. Ela não procura as soluções, mas ajuda a descobri-las, incluindo os conhecimentos a respeito dos métodos em vigor nas diferentes disciplinas científicas e filosóficas.

Relativamente a esta investigação, podemos afirmar que estamos perante um estudo transversal, de natureza descritivo - correlacional e não direccionado, que tem um carácter exploratório, em função da metodologia utilizada neste estudo de investigação.

Propusemo-nos, assim, realizar um estudo transversal, quantitativo e exploratório. Classificamo-lo como transversal porque ocorre num momento particular do tempo, e exploratório porque tem como finalidade principal desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, com vista à formulação de problemas ou hipóteses para estudos posteriores (Gil, 1995).

Quanto à dimensão temporal, é um estudo transversal, *one shot study*, visto que ocorreu num curto espaço de tempo, delimitado para o efeito.

3.2 - OPERACIONALIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS

GIL (1995) define variável como algo que pode ser classificado em duas ou mais categorias, assumindo diferentes valores ou aspectos, segundo os casos particulares ou circunstanciais.

Segundo Marconi e Lakatos (1994), uma variável é “tudo aquilo que pode assumir diferentes valores ou diferentes aspectos, segundo os casos particulares ou as circunstâncias, podendo ser qualitativos ou quantitativos.”

Fortin (1999) refere que para uma variável ser estudada é necessário operacionalizá-la. Operacionalizar uma variável é defini-la, em termos observáveis e mensuráveis, especificando as actividades necessárias para a manipular, classificar por categorias e medir os dados que lhe são relativos (*idem, ibidem*, 1999).

Por isso, o processo de operacionalização de uma variável requer, primeiramente, a definição teórica das variáveis. As variáveis categóricas representam os dados qualitativos. Essa representação pode ser nominal ou ordinal e é do tipo alfanumérico.

Estas variáveis só podem assumir determinados valores num intervalo de valores, sendo cada um representativo de uma dada categoria.

3.2.1 - Variáveis em estudo

Na sequência deste estudo e por forma a torná-lo mais compreensivo, sentimos necessidade de definir as variáveis que nos possibilitarão seleccionar os dados a colher.

Consideramos dois tipos de variáveis:

- Dependentes;
- Independentes.

VARIÁVEIS DEPENDENTES

A variável dependente constitui a base da nossa principal questão de investigação e hipoteticamente pode ser influenciada pelas restantes variáveis.

Gil (1995) refere que a variável dependente é aquela que é afectada e/ou explicada pelas variáveis independentes, sendo designada como a resposta, o efeito, o critério, o comportamento, a característica ou o resultado que o investigador quer prever ou explicar.

Na mesma linha de pensamento, Polit e Hungler (1995) definem-na como “o comportamento, característica ou resultado que o pesquisador quer compreender, explicar, prever ou influenciar”

A variável dependente é designada por variável de resposta ou efeito, de critério e de comportamento ou resultado; será, neste estudo, num primeiro momento, os “*Big Five*” e depois, no segundo momento, o *Burnout* profissional.

VARIÁVEIS INDEPENDENTES

Fortin (1999) classifica as variáveis independentes como variáveis que são geralmente designadas de atributo, as quais, para além de nos facultarem dados importantes para a caracterização da nossa amostra, irão desempenhar a dupla função de variáveis independentes que poderão ter uma relação significativa com a variável dependente.

Para Polit e Hungler (1995), as variáveis independentes são definidas como “a causa, antecedente ou efeito presumíveis em relação à variável dependente”. Não poderão aparecer ao acaso, deverão ser escolhidas em função do referencial teórico e das variações que podemos fazer exercer umas sobre as outras.

Estudo 1:

Variável Dependente: Personalidade (*Big Five*);

Variável Independente: As sociodemográficas:

Idade;

Sexo;

Estado Civil;

Estado actual face ao emprego;

Habilitações Literárias;

Categoria Profissional;

Vínculo;

Tempo de Serviço.

Estudo 2:

Variável Dependente: *Burnout* profissional;

Variável Independente: As sociodemográficas:

Idade;

Sexo;

Estado Civil;

Estado actual face ao emprego;

Habilitações Literárias;

Categoria Profissional;

Vínculo;

Tempo de Serviço.

Estudo 3:

Variável Dependente: *Burnout* profissional;

Variável Independente: 5 factores de personalidade.

3.3 - AMOSTRA

No planeamento de um trabalho de investigação, torna-se necessário definir a população a ser estudada. Para Fortin (1999), população é um conjunto de elementos que partilham de determinadas características.

De acordo com Gil (1995), é impossível abranger a população na sua globalidade, surgindo assim a necessidade de escolher uma amostra que, segundo o mesmo autor, é um subconjunto dos elementos da população, devendo apresentar características idênticas às da população, para que seja representativa.

As amostras do nosso estudo foram retiradas de uma população constituída por profissionais de diferentes grupos profissionais: 422 colaboradores hospitalares a nível público, no concelho de Coimbra.

Consideraram-se como critérios de inclusão:

- Idade superior a 18 anos;
- Saber ler e escrever;

Categorias profissionais diversificadas na tabela 2:

Categorias profissionais -- Entidade Pública Hospitalar
Dirigentes
Coordenadores Técnicos/Técnicos Superiores
Enfermeiros/Técnicos de Diagnósticos
Assistentes Técnicos
Encarregados operacionais/Assistentes Operacionais/Auxiliares de acção médica

Tabela 2 - Categorias profissionais das instituições hospitalares

3.3.1 - Caracterização dos participantes da amostra

A amostra da investigação é constituída pelas respostas de 422 indivíduos, de uma instituição pública. No Quadro 1, observa-se que 73.5% (n=310) pertencem ao sexo feminino e 26,5% (n=112) ao sexo masculino.

Verifica-se que o género feminino é ligeiramente dominante na nossa amostra.

Dos indivíduos inquiridos, verifica-se que as idades variam entre os 19 e 65 anos, sendo as faixas etárias de 30 a 39 anos e 40 a 49 anos as que têm maior representatividade, o que corresponde a 30,3% (n=128). A faixa etária com idades compreendidas entre 50 e 59 anos representa 24.9% (n=105), enquanto a igual ou superior a 60 anos representa somente 3.8% (n=16).

Analisando em seguida o estado civil, verifica-se que a maioria da população, 68,7% (n=290), é casada ou vive em união de facto, sendo de 31,3% (n=132) os solteiros, divorciados e viúvos.

Segue-se o Quadro 2 com as características sociodemográficas:

		N	%
Sexo	Masculino	112	26,5%
	Feminino	310	73,5%
	Total	422	100,0%
Idade	19 - 29	45	10,7%
	30 - 39	128	30,3%
	40 - 49	128	30,3%
	50 - 59	105	24,9%
	>= 60	16	3,8%
	Total	422	100,0%
	Estado Civil	solteiro/divorciado/viúvo	132
casado/união de facto		290	68,7%
Total		422	100,0%

Quadro 2 - Distribuição da amostra segundo as características sociodemográficas

Relativamente às características socioprofissionais (Quadro 2), verificamos que o grau mais representativo é de 42.4% (n=179) nos inquiridos com formação superior à licenciatura, 21.3% (n=90) possuíam um bacharelato ou licenciatura, enquanto 29.4% (n=124) tinham frequência do ensino secundário. No que respeita ao vínculo de trabalho salienta-se que 85.3% (n=360) pertenciam ao quadro de pessoal da instituição e em contrapartida 14,7% (n=62) dos indivíduos encontravam-se com vínculo precário.

Em relação à categoria profissional, existe uma predominância de 33.9% (n=143) de indivíduos com a categoria de assistentes técnicos, seguidos pelos enfermeiros e técnicos de diagnósticos, com 30.1% (n=127), e 23.2% (n=98) de coordenadores técnicos/técnicos superiores.

Em grau menos representativo, estão os gestores, directores e dirigentes, com 4,5%.

Por último, e no que respeita ao tempo de serviço, observa-se que 30.3% (n=128) dos inquiridos tinham um tempo de serviço inferior a 10 anos, em 28.7% (n=121) e 27.3% (n=115) o tempo de serviço era entre 11 e 20 anos e entre 21 e 30 anos, respectivamente.

Já com tempo superior a 40 anos de serviço, temos 4 elementos.

Em síntese, concluímos que temos em maioria um grupo de trabalhadores jovens. Segue-se o Quadro 3, com as características socioprofissionais:

		N	%
Habilitações Literárias	<=9º ano	29	6,9%
	>9º ano <=12º ano	124	29,4%
	>12º ano <= Licenciatura	90	21,3%
	> Licenciatura	179	42,4%
	Total	422	100,0%
Vínculo	vínculo precário	62	14,7%
	quadro efectivo	360	85,3%
	Total	422	100,0%
Categoria Profissional	encarregado operacional/assistente operacional/auxiliar de acção médico	35	8,3%
	assistentes técnicos	143	33,9%
	enfermeiros/técnicos de diagnóstico	127	30,1%
	coordenadores técnicos/técnicos superiores	98	23,2%
	dirigentes	19	4,5%
	Total	422	100,0%
	Tempo de Serviço	1 - 10	128
11 - 20		121	28,7%
21 - 30		115	27,3%
31 - 40		54	12,8%
>40		4	,9%
Total		422	100,0%

Quadro 3 - Distribuição da amostra segundo as características socioprofissionais

3.4 - DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS INSTRUMENTOS DE RECOLHA DOS DADOS

Antes de utilizar qualquer método de recolha de informação, o investigador deve questionar-se se a informação que pretende é a relevante para compreender o fenómeno em estudo e para atingir os objectivos a que se propôs (Fortin, 1999).

Segundo Reis (1993), para a recolha de dados, os instrumentos mais adequados e mais utilizados são o questionário e a entrevista.

Relativamente ao Questionário, Quivy e Campenhoudt (1995:189) consideram que ele consiste em “colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativos de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas (...) ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse os investigadores”.

Por isso, este método é o mais correcto e fiável para explorar a problemática em causa.

Na construção do questionário foi seguida a metodologia adoptada por Hill & Hill (2005). De acordo com estes autores, e uma vez que qualquer investigação empírica pressupõe uma recolha de dados, é necessário dispor de um instrumento que permita a recolha dos mesmos.

Relativamente a esta investigação, o instrumento escolhido para obter os dados foi a aplicação de um questionário que assenta na estrutura de duas escalas -- a do “*Big Five Inventory*” (Personalidade), “*MBI-GS*” (*Burnout* Profissional) -- e na Caracterização Sociodemográfica. Escolhemos esta via por ser uma técnica adequada para obter grande quantidade de informação por escrito.

Trata-se de um questionário de resposta individual, confidencial e auto-aplicável.

O questionário foi estruturado em três partes fundamentais, sendo a primeira constituída pelo inventário da personalidade, a segunda pela escala do *burnout* profissional e a terceira parte referente à caracterização sociodemográfica dos indivíduos.

Em seguida, apresentamos as características e a composição de cada um dos instrumentos incluídos no questionário.

3.4.1 - Instrumento de medida dos “*BIG FIVE INVENTORY*” de O.JOHN E SRIVASTAVA (1999)

3.4.1.1 - Descrição da escala de “*Big Five Inventory*”

O Inventário *Big Five* foi construído em 1991 por O.John, Donahue & Kentle (citado por O.P., & Srivastava, S.), em 1999, na Universidade de Berkeley, na Califórnia.

Este questionário é composto por 44 itens e foi desenvolvido com o objectivo de criar um instrumento de dimensões reduzidas que avaliasse, de forma eficiente e flexível, as cinco dimensões da personalidade em situações em que não seja necessário obter informação mais específica relativamente às facetas da personalidade. A sua utilização surge mais associada a contextos de investigação em que a variável tempo é um factor importante e em que é necessária uma maior contextualização dos itens do que a apresentada pelas listas de adjectivos.

O *BFI* é composto por quarenta e quatro pequenas frases baseadas nos adjectivos/traços de cada uma das cinco dimensões, numa escala de “Likert” de um a cinco, avaliando apenas os aspectos comportamentais associados às descrições da personalidade (John, 1989).

A escolha de escala tipo “Likert” justifica-se, como explica Fortin (1999), pelo facto de ser fíavel, reduzindo ao mínimo o enviesamento (desde que metade dos enunciados sejam expressos de forma positiva e a outra metade de forma negativa).

O Inventário apresenta as seguintes classificações:

1 (discordo totalmente); 2 (discordo um pouco); 3 (não concordo /nem discordo), 4 (concordo um pouco) e 5 (concordo totalmente).

Os itens das 5 dimensões são as seguintes:

- Extroversão: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36;
- Agradabilidade: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42;
- Conscienciosidade: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43;
- Neuroticismo: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39;
- Abertura à experiência: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 41, 44.

Os itens invertidos (*reverse*) são os seguintes:

Extroversão: 6, 21,31;

Agradabilidade: 2, 12,27,37;

Conscienciosidade: 8,18,23,43;

Neuroticismo: 9,24,34;

Abertura à experiência: 35, 41.

3.4.1.2 - Qualidades psicométricas da escala de *BIG FIVE INVENTORY*

Procedeu-se ao estudo da consistência interna através do cálculo do coeficiente alpha de Cronbach e à análise factorial dos componentes principais, com o intuito de avaliar as qualidades métricas da referida escala.

Consistência interna

Após a aplicação deste instrumento de recolha de dados e com o objectivo de verificar a sua fidelidade, por forma a conhecermos a homogeneidade dos enunciados dos itens, procedemos à análise de consistência interna global de todos os itens.

Segundo Fortin (1999), “a fidelidade é a precisão e constância com que os instrumentos de medida fornecem resultados comparáveis em situações comparáveis”. Esta pode ser medida através de vários meios, dos quais se destaca a consistência interna.

Além disso, é a técnica mais utilizada quando existem várias escolhas para o estabelecimento de *scores*, como na escala de “Likert”, sendo que este coeficiente varia de 0,00 a 1,00.

Para os 44 itens que constituíam a totalidade da escala de personalidade, o coeficiente de alpha de Cronbach obtido foi de .68, revelador de uma razoável consistência interna dos itens

Segundo Hair *et al.* (1998), são indicativos de consistência interna aceitáveis valores superiores ou iguais a 0.60.

Comparando o Alpha de Cronbach da escala total dos *Big Five* encontrado nesse estudo, vê-se que este resultado ficou abaixo dos resultados apresentados, tanto nos estudos canadianos como nos americanos, cujos resultados são de .75, e .90,

respectivamente (Rammstedt & John, 2007). De seguida, procedemos à análise isolada dos coeficientes de Alpha Cronbach para cada uma das dimensões da escala do BFI, para verificar a consistência interna.

No Quadro 3, são apresentados os valores de Alpha Cronbach. Assim, para os 44 itens que constituíam a totalidade da escala de personalidade, o coeficiente de alpha de Cronbach obtido foi de 0.68, revelador de uma razoável consistência interna dos itens. Os valores apresentados para as dimensões da personalidade variam entre 0.59 e 0.75. A Extroversão era a dimensão cujo Alpha de Cronbach era o mais baixo (0.592), sucedida pela Agradabilidade e Conscienciosidade, com 0.62 e 0.66, respectivamente, e pelo Neuroticismo, com Alpha de 0.68. A dimensão com valor de Alpha de Cronbach mais elevado era a Abertura à experiência (0.75).

Comparando o Alpha de Cronbach referente a cada dimensão do nosso estudo, com os estudos americanos, verifica-se que os *scores* do nosso estudo ficaram abaixo dos resultados do estudo americano: .67 para Extroversão, .60 para Abertura à experiência, .52 para Neuroticismo, .49 para Agradabilidade e .47 para Conscienciosidade (John & Souto, 2008).

Em seguida, iremos apresentar os *outputs* do nosso estudo, na Quadro 4:

Factor	Cronbach's Alpha	N of Items
Global	0,680	44
Extroversão	0,592	8
Abertura à experiência	0,748	10
Agradabilidade	0,623	9
Conscienciosidade	0,657	9
Neuroticismo	0,678	8

Quadro 4 - Valores de Alpha de Cronbach – Escala Personalidade – BFI Global e Individual

Para confirmar o Modelo de Personalidade dos *BIG FIVE* (validade de construção), efectuámos uma análise factorial em componentes principais, que iremos apresentar a seguir:

Análise factorial

Nesta fase dos trabalhos, serão apresentados e comparados os resultados obtidos relativamente à análise factorial do *BFI*. Esta escala tem como objectivo representar a estrutura de personalidade em cinco dimensões. Em termos de tratamento estatístico, Costa e McCrae (2000), referem ser possível obter uma replicação dessas cinco dimensões nas várias amostras estudadas, através do recurso à análise factorial exploratória em componentes principais, recorrendo ao método de rotação ortogonal *Varimax*. Assim, tal como foi realizado em estudos anteriores, recorreremos à análise factorial exploratória em componentes principais com o método de rotação ortogonal *Varimax*.

Previamente, foi efectuado um teste com extracção via método *Kaiser-Meyer-Olkin* (*eigenvalues* superiores a 1); todavia, extraíram-se mais de uma dezena de factores não interpretáveis, pelo que se optou pela extracção a cinco factores anteriormente referida.

Segue-se a apresentação dos resultados obtidos para a análise factorial exploratória dos 44 itens do *BFI*. A análise dos indicadores das correlações entre as variáveis indica ser correcta a execução da análise factorial. O valor de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) é de .80, remetendo para um valor médio das correlações entre as variáveis (Pestana & Gageiro, 2003).

Este resultado é confirmado a partir do teste de esfericidade de Bartlett, que apresenta um nível de significância, conforme indica o Quadro 5:

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.804
	Approx. Chi-Square	4649,580
Bartlett's Test of Sphericity	df	946
	Sig.	.000

Quadro 5 - Resultados dos testes de Kaiser-Meyer-Olkin e Esfericidade de Bartlett dos *Big Five*

No Quadro 6, apresentam-se os resultados relativos aos cinco factores obtidos pela análise factorial. No que se refere à extracção dos factores, devem ser considerados os valores obtidos relativamente ao total de variância explicada, mas

a escolha final dos factores deve ter em conta algumas particularidades. Assim, se forem considerados os valores próprios (*eigenvalues*) que apresentam para F1=11.6%; F2=7.3%; F3=6.8%; F4=5.6% e F5=5.2.9%, obtivemos, forçando a extracção dos 5 factores, o total de 36.6% da variância total da escala.

Seguem-se os *outputs* no Quadro 6:

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,152	13,981	13,981	6,152	13,981	13,981	5,097	11,584	11,584
2	3,475	7,897	21,878	3,475	7,897	21,878	3,223	7,324	18,908
3	2,715	6,170	28,048	2,715	6,170	28,048	3,012	6,846	25,754
4	2,031	4,616	32,664	2,031	4,616	32,664	2,485	5,648	31,401
5	1,738	3,950	36,614	1,738	3,950	36,614	2,294	5,213	36,614

Quadro 6 - Variância Total Explicada dos *Big Five*

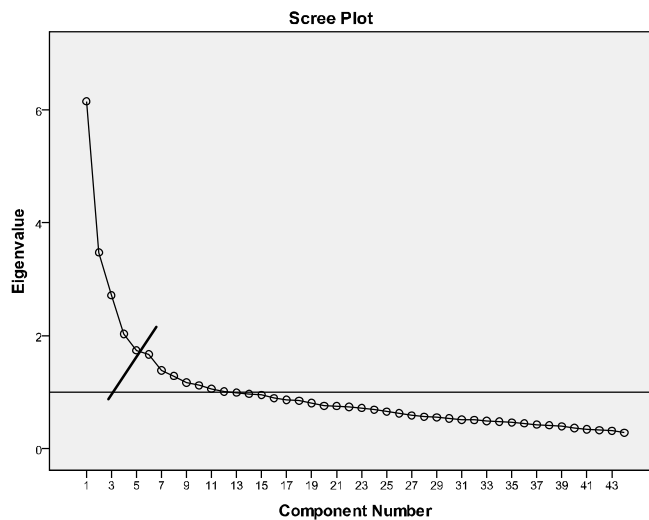


Gráfico 1 - *Scree plot* da análise factorial exploratória de rotação Varimax, para os 44 itens do BFI

No Gráfico 1, é apresentado o *scree plot*, cujos pontos no maior declive são indicativos da retenção de cinco factores que explicam 36.6% da variância total

dos resultados, explicando cada um deles, respectivamente: 11.6%, 7.3%, 6.8%, 5,6% e 5.2%.

A análise dos itens de cada factor teve, como critério de selecção, uma saturação superior a .50.

De acordo com Hair *et al.*, (1998), o mínimo desejável para saturações não deve ser inferior a .30, enquanto as saturações iguais ou superiores a .40 podem ser consideradas boas. Por isso, as variáveis com saturações mais elevadas são consideradas como as mais importantes, ou tendo maior significado, na atribuição do nome ou designação do factor.

A matriz de componentes rodadas (método *varimax*) permite-nos, assim, uma apreciação da distribuição dos itens em função dos componentes extraídos na análise de componentes principais.

Em seguida, apresentamos os itens com as respectivas saturações no Quadro 7:

	Component				
	1	2	3	4	5
5. É original, aparece com ideias novas.	0,676				
20. Tem uma imaginação activa.	0,673				
25. É inventivo.	0,669				
15. É engenhoso, um profundo pensador.	0,656				
10. É curioso acerca de muitas coisas diferentes.	0,578				
16. Gera muito entusiasmo.	0,542				
38. Faz planos e concretiza-os.	0,530				
40. Gosta de reflectir, jogar com as ideias.	0,524				
11. É cheio de energia.	0,493				
44. É sofisticado na arte, música, ou literatura.	0,471				
30. Valoriza experiências artísticas e estéticas.	0,467				
28. É perseverante até que a tarefa seja concluída.	0,465				
26. Tem uma personalidade assertiva.	0,385				
29. Pode ser caprichoso.	0,377				
3. Faz um trabalho exaustivo.	0,324				
2. Tende a descobrir falhas nos outros.					
39. Fica nervoso facilmente.		0,711			
9. É descontraído, lida bem com o stress.		0,686			
21. Tem a tendência de ser calmo.		0,627			
14. Pode ser tenso.		0,613			
34. Permanece calmo em situações tensas.		0,541			
24. É emocionalmente estável, não se aborrece facilmente		0,513			
4. Está deprimido, triste.		0,478			
19. Preocupa-se muito.		0,440			
41. Tem poucos interesses artísticos.					
7. É prestável e não é egoísta com os outros.			0,610		
32. É atencioso e amável para quase todos.			0,580		
42. Gosta de colaborar com os outros.			0,514		
17. Tem a natureza de perdoar.			0,506		
33. Faz as coisas eficientemente.			0,404		
22. É geralmente de confiança.			0,400		
27. Pode ser frio e altivo.			0,394		
12. Cria conflitos com os outros.			0,343		
13. É um trabalhador de confiança.			0,341		
18. Tende a ser desorganizado.				0,654	
8. Pode ser de certo modo descuidado.				0,609	
23. Tem a tendência de ser preguiçoso.				0,599	
43. Distrai-se facilmente.				0,578	
37. Por, vezes é rude com os outros.				0,415	
35. Prefere trabalho rotineiro.					
6. É reservado.					0,710
31. Por vezes é tímido, inibido.					0,668
36. É extrovertido, sociável.					0,637
1. É falador.					0,598

*Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
a. Rotation converged in 6 iterations.*

Quadro 7 - Análise em componentes principais dos *BIG FIVE*

Analisando o Quadro 7, obtemos os respectivos itens com saturações superiores a .50, como veremos a seguir:

- Factor 1: Abertura à experiência -- itens 5,20,25,15,10,16,38,40;
- Factor 2: Neuroticismo -- itens 39,9,21,14,34,24;
- Factor 3: Agradabilidade -- itens 7,32,42,17;
- Factor 4: Conscienciosidade: -- itens 18,8,23,43,37;
- Factor 5: Extroversão -- itens 6, 31,36,1.

Salientamos os resultados da distribuição dos itens pelos factores, como também o respectivo grau de saturação no quadro 8, discriminado a seguir:

Factores	Itens	Saturação	
Factor I Abertura à experiência	5	É original, aparece com ideias novas.	,676
	20	Tem uma imaginação activa.	,673
	25	É inventivo.	,669
	15	É engenhoso, um profundo pensador.	,656
	10	É curioso acerca de muitas coisas.	,578
	16	Gera muito entusiasmo.	,542
	38	Faz planos e concretize-os.	,530
	40	Gosta de reflectir, jogar com as ideias.	,524
Factor II Neuroticismo	39	Fica nervoso facilmente.	,711
	9	É descontraído, lida bem com o stress.	,686
	21	Tem tendência de ser calmo.	,627
	14	Pode ser tenso	,613
	34	Permanece calmo em situações tensas	,541
	24	É emocionalmente estável, não se aborrece	,513
Factor III Agradabilidade	7	É prestável e não é egoísta com os outros.	,610
	32	É atencioso e amável para quase todos.	,580
	42	Gosta de colaborar com os outros.	,514
	17	Tem a natureza de perdoar.	,506
Factor IV Conscienciosidade	18	Tende a ser desorganizado.	,654
	8	Pode ser de certo modo descuidado.	,609
	23	Tem a tendência de ser preguiçoso.	,599
	43	Distrai-se facilmente.	,578
Factor V Extroversão	6	É reservado.	,710
	31	Por vezes é tímido, inibido.	,668
	36	É extrovertido, sociável.	,637
	1.	É falador.	,598

Quadro 8 - Factores, respectivos itens e grau de saturação dos *BIG FIVE*

A conclusão que se tira da análise factorial e da análise alpha Cronbach, é que a estrutura factorial se aproxima razoavelmente da estrutura teórica prevista nos *Big Five*.

3.4.2 - Instrumento de *Maslach Burnout Inventory-General Survey*- (MBI-GS) de Maslach, Schaufeli , Leiter & Jackson,(1996)

3.4.2.1 - Descrição da escala *Maslach Burnout Inventory-General Survey*- (MBI-GS) de Maslach, Schaufeli,Leiter& Jackson,(1996)

O MBI-GS- *Maslach Burnout Inventory-General Survey* de Maslach, Schaufeli, Leiter e Jackson (1996) é um instrumento de auto-avaliação para a generalidade dos serviços, aplicável a um largo espectro de ocupações que nos permite avaliar com eficácia a síndrome *burnout*, uma vez que explicita os sentimentos do profissional em relação ao trabalho que desenvolve.

Esta escala é, mais precisamente, um inventário constituído por 16 itens e formado por 3 sub-escalas, organizadas sob o modo de uma escala de tipo Likert, classificadas de 0 a 6.

Permite medir três dimensões da síndrome *burnout*, que são: exaustão emocional e física, cinismo e eficácia profissional. Solicita-se aos questionados que assinalem a frequência com que sentiram as várias situações no trabalho, variando as possibilidades de resposta entre o nunca (0) e o todos os dias (6). Frases curtas são apresentadas ao indivíduo, apresentando cada uma das 3 dimensões referidas, indicando se descreve /traduz ou não, o seu sentimento perante o trabalho, com valores possíveis de 0 a 30. A dimensão exaustão emocional e física avalia-se com cinco itens (1,3,5,11,14); é utilizada para avaliar sentimentos emocionais e a capacidade de fazer face aos pedidos interpessoais no trabalho. Esta dimensão refere-se a sentimentos exagerados de exaustão causadas pelas constantes pressões no trabalho.

Uma resposta dada por um inquirido, do género “todos os dias”, demonstra que o indivíduo em questão está a ultrapassar os seus limites de capacidade para realizar o trabalho que lhe está atribuído.

A dimensão de cinismo tem 5 itens (2,7,8,13,15) com valores possíveis de 0 a 30. Esta componente é utilizada para avaliar sentimentos negativos, insensíveis, indiferentes e impessoais perante o trabalho, colegas, organização e clientes. Uma pontuação elevada nesta dimensão demonstra que o indivíduo tende a distanciar-se dos outros. Além disso, os indivíduos começam a ter atitudes agressivas,

alteram o tom de voz, tornam-se insensíveis relativamente aos seus colegas de trabalho e aos clientes.

A dimensão eficácia profissional é composta por 6 itens (4,6,9,10,12,16), num universo de cotação entre 0 e 36. Nesta componente são avaliados os sentimentos de competência, sucesso e de realização profissional no trabalho; esta dimensão refere-se a sentimentos de inadequação pessoal de realização e diminuição de auto-estima. Resultados elevados nesta sub-escala demonstram que o indivíduo pensa que está a desempenhar o seu trabalho de uma forma eficaz e competente.

3.4.2.2 - Qualidades psicométricas da escala da MBI-GS

Consistência interna

Determinámos o coeficiente alpha de Cronbach para o total de 16 itens da escala global do MBI-GS e obtivemos uma consistência interna de .79, que revela uma boa consistência e fiabilidade interna dos itens.

Em seguida, calcularam-se os coeficientes de Alpha Cronbach para cada das 3 dimensões isoladas da escala do *Burnout*, para verificar a respectiva consistência interna: os valores apresentados variam entre 0.71 e 0.88.

Verificou-se que o Cinismo era a dimensão cujo Alpha de Cronbach era o mais baixo (0.709), sucedida pela Eficácia profissional 0.79.

Já a dimensão Exaustão apresentava o valor de Alpha de Cronbach mais elevado 0.88.

No Quadro 9, apresentamos a consistência interna global de todos os itens e as dimensões isoladas referente à escala:

Reliability Statistics		
Factor	Cronbach's Alpha	N of Items
Global	0,790	16
Exaustão	0,878	5
Cinismo	0,709	5
Eficácia profissional	0,786	6

Quadro 9 - Valores de Alpha de Cronbach – Escala MBI-GS Global e Individual

Para confirmar a consistência interna do MBI-GS (validade de construção), efectuámos uma análise factorial em componentes principais, que iremos apresentar a seguir:

Análise factorial

Nesta parte dos trabalhos, serão apresentados e comparados os resultados obtidos relativamente à análise factorial do MBI-GS.

Para isso, procedeu-se a uma análise de Componentes Principais e rotação *Varimax*, tendo em vista a obtenção de uma estrutura factorial com as 3 dimensões abordadas na literatura. Previamente, foi efectuado um teste com extracção via método de Kaiser (*eigenvalues* superiores a 1); todavia, extraíram-se 4 factores não interpretáveis, pelo que se optou pela extracção dos 3 factores anteriormente referidos.

O valor de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) é de 0.80 ($p < 0.001$), remetendo para um valor médio das correlações entre as variáveis (Pestana & Gageiro, 2003).

Este resultado é confirmado a partir do teste de esfericidade de Bartlett, que apresenta um nível de significância de 1, conforme quadro 10 anexo:

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,799
	Approx. Chi-Square	565,121
Bartlett's Test of Sphericity	df	120,000
	Sig.	0,000

Quadro 10 - Resultados dos testes de Kaiser-Meyer-Olkin e Esfericidade de Bartlett do MBI-GS

No Quadro 11, observam-se os resultados relativos aos três factores obtidos pela análise factorial. Assim, para o primeiro factor a variância explicada foi de 29.0%, sendo de 18.7% no segundo e 9.4% no terceiro, totalizando estes três factores 57.1% da variância explicada da escala.

No **Quadro 11**, apresentamos os seguintes *outputs*:

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,993	31,204	31,204	4,993	31,204	31,204	4,641	29,008	29,008
2	2,991	18,692	49,896	2,991	18,692	49,896	2,985	18,654	47,662
3	1,147	7,166	57,062	1,147	7,166	57,062	1,504	9,400	57,062

Quadro 11 - Variância total explicada do MBI-GS

Na **Gráfico 2**, é apresentado o *scree plot*, cujos pontos no maior declive são indicativos da retenção de três factores que explicam 57.1% da variância total dos resultados, explicando cada um deles, respectivamente: 29.0%, 18.7% e 9.4%.

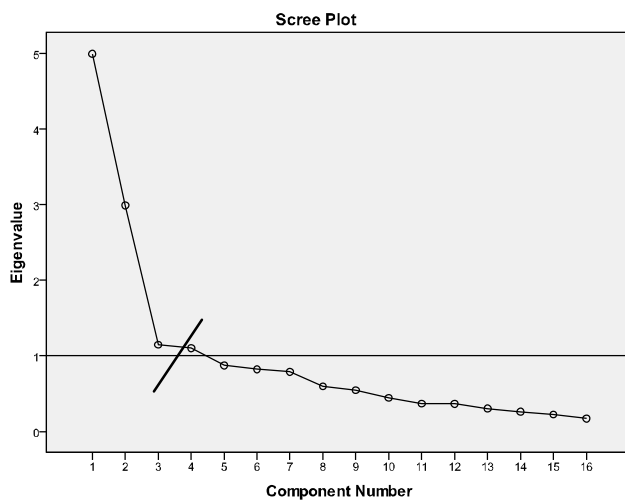


Gráfico 2 - *Scree plot* da análise factorial exploratória de rotação *Varimax*, para os 16 itens do *Burnout*.

Também aqui, e conforme se pode constatar no **Quadro 12**, a análise dos itens de cada factor teve como critério de selecção uma saturação superior a .50.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
5. Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.	0,827		
15. Tornei-me mais descrente sobre se o meu trabalho contribui para algo.	0,791		
1. Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.	0,788		
11. Sinto-me esgotado depois de um dia de trabalho.	0,780		
14. Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e tenho de enfrentar outro dia de trabalho.	0,769		
8. Tornei-me menos entusiasmado pelo meu trabalho.	0,695		
3. Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.	0,657		
2. Duvido da importância do meu trabalho.	0,526		
13. Eu só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado.	0,310		
6. Sinto que estou contribuindo eficazmente para o que esta organização faz.		0,765	
16. No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.		0,755	
10. Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho.		0,712	
4. Posso efectivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.		0,576	
7. Tornei-me menos interessado no meu trabalho desde que comecei neste emprego.			0,620
12. Realizei muitas coisas valiosas neste emprego.			0,614
9. Na minha opinião, sou bom no meu emprego.			0,579

*Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.*

a. Rotation converged in 7 iterations.

Quadro 12 - Análise em componentes principais das saturações do MBI-GS

Procedemos depois à análise do Quadro 12 e obtivemos os respectivos itens com saturações superiores a 0.50, a seguir indicados:

Para o Factor I, Exaustão, verificamos os seguintes itens: 5,15,1,11,14,8,3,2,13;

No Factor II, Eficácia Profissional, os itens encontrados são: 6,16,10,4;

Por último, no factor III, Dimensão Cinismo, aparecem 3 itens, fracamente representados: 7,12,9.

Salientamos os resultados da distribuição dos itens pelos factores, como também o respectivo grau de saturação no Quadro13, discriminado a seguir:

Factores	Itens		Saturação
Factor I Exaustão	5	Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.	,827
	15	15. Tornei-me mais descrente sobre se o meu trabalho contribui para algo.	,791
	1	Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho	,788
	11	Sinto-me esgotado depois de um dia de trabalho.	,780
	14	Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e tenho de enfrentar outro dia de trabalho.	,769
	8	Tornei-me menos entusiasmado pelo meu trabalho	,695
	3	Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.	,657
	2	Duvido da importância do meu trabalho.	,526
Factor II Eficácia Profissional	6	Sinto que estou contribuindo eficazmente para o que esta organização faz	,765
	16	No meu trabalho, sinto-me confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.	,755
	10	Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho.	,712
	4	Posso efectivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.	,576
Factor III Cinismo	7	Tornei-me menos interessado no meu trabalho desde que comecei neste emprego.	,620
	12	Realizei muitas coisas valiosas neste emprego.	,614
	9	Na minha opinião, sou bom no meu emprego	,579

Quadro 13 - Factores, respectivos itens e grau de saturação do MBI-GS

Conclusão:

Concluimos, com a análise Alpha Cronbach, que a dimensão Cinismo é a única que aparece com uma consistência interna baixa: .70.

Na análise factorial, após a análise de cada dimensão, chegamos à conclusão de que a dimensão Cinismo é fraca, mas está representada.

Verificamos, assim, que resultam três factores de acordo com as três dimensões previstas teoricamente pelo modelo MBI-GS. Em síntese, tanto a análise Alpha Cronbach como a análise factorial apresentam uma fiabilidade e uma validade bastante boas.

3.5 - FICHA DE CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA

A caracterização sociodemográfica é composta pelos seguintes dados:

- Sexo;
- Idade;
- Estado Civil;
- Habilitações Literárias;
- Local de trabalho;
- Tipo de vínculo;
- Categoria Profissional;
- Tempo de serviço.

A cotação utilizada foi o seguinte:

- Género: feminino (1), masculino (0);
- Estado Civil: casado/união de facto (1), solteiro/divorciado / viúvo (0);
- Habilitações Literárias: menor ou igual ao 9º ano (1); maior que 9º ano e menor ou igual ao 12º Ano (2); maior que 12º Ano e menor ou igual a licenciatura (3) e maior que licenciatura (4);
- Entidade: pública (0);
- Tipo de vínculo: vínculo precário (0) e quadro efectivo (1);
- Categoria profissional hospitalar: dirigentes (5), coordenadores técnicos/técnicos superiores/ (4); enfermeiros/técnicos e de diagnóstico (3), assistentes técnicos(2) e encarregados operacionais/assistentes operacionais/ auxiliares de acção médica (1).

Para a realização da caracterização sociodemográfica referente à categoria profissional na instituição pública, consultou-se o decreto – lei nº 12-A/2008, no Diário da República publicado em 27 de Fevereiro de 2008 – 1ª série, Nº 41.

3.6 - PROCEDIMENTO DE RECOLHA DE DADOS

Numa primeira etapa, foram efectuados os pedidos de autorização aos Conselhos de Administração do Centro Hospitalar de Coimbra e dos Hospitais da Universidade de Coimbra, procedendo-se depois à recolha de informação sobre o número de trabalhadores conforme os critérios estabelecidos, a partir do que determinámos a amostra do nosso estudo.

Depois, o Questionário foi entregue aos responsáveis de departamentos das Instituições, e a recolha efectuada mais tarde.

A autorização formal para uso dos instrumentos, Inventário dos *Big Five*, de John e Srivastava (1999), e de *Maslach Burnout Inventory-General Survey*, de Maslach e Schaufeli (1996), foi obtida juntos dos autores. O procedimento foi realizado durante o mês de Março de 2011, através de contacto por *e-mail*. Na revisão da literatura nacional, não foi encontrado estudo que tenha realizado a adaptação do Inventário dos *Big Five* ao nosso meio.

Hill e & Hill (2005) recomendam a realização de, no mínimo, três traduções. Estas devem ser realizadas por tradutores independentes, permitindo a detecção de erros e interpretações divergentes de itens ambíguos. Acrescentam que a qualidade das traduções pode ser implementada quando realizadas por equipas de tradutores, eliminando assim idiosincrasias pessoais.

Por isso, a primeira etapa do processo de adaptação do “*Big Five*” foi a sua tradução para a língua portuguesa, uma vez que aquele foi originariamente desenvolvido em língua inglesa. Essa fase decorreu durante o mês de Março de 2008. Inicialmente, o *BFI* foi traduzido pela investigadora. Além dessa tradução preliminar, foram realizadas outras duas, por tradutoras pessoalmente contactadas pela investigadora.

As três traduções são semelhantes entre si. Por isso, a investigadora realizou uma comparação entre as três versões e o instrumento original, item a item, adequando-as e transformando-as numa única versão, denominada Inventário dos “*Big Five*”, já que as diferenças encontradas entre as três versões eram mínimas.

O mesmo procedimento foi utilizado em relação à escala MBI-GS.

3.7 - ASPECTOS ÉTICOS

Estando criadas as condições para a aplicação do questionário, solicitaram-se as respectivas autorizações às instituições.

A solicitação foi avaliada e aprovada pelas Comissões de Ética dos Conselhos de Administração do Centro Hospitalar de Coimbra e Hospitais da Universidade de Coimbra, (Junho e Julho de 2011). Em seguida, foram informados os respectivos chefes de serviço e departamentos sobre a aplicação do questionário e sobre os objectivos, a metodologia do estudo, assim como lhes foi assegurada a confidencialidade e o anonimato das respostas. Ficou também claro que a sua colaboração seria inteiramente voluntária.

4 - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

“A aprendizagem nunca acaba.

As ideias anteriores podem ser mudadas à luz das novas experiências.”

Maria Montessori

Este capítulo visa apresentar e interpretar os resultados obtidos, tendo em conta as hipóteses de investigação formuladas e o respectivo quadro de referência teórico, visando assim determinar a existência ou não de relação entre as variáveis em estudo.

A escolha das ferramentas estatísticas depende fundamentalmente do género de investigação efectuada, do tipo de variáveis utilizadas e respectivas hipóteses formuladas, pelo que o investigador deve ser capaz de julgar a pertinência dos testes utilizados e de interpretar os resultados (Fortin, 1999).

Tendo em atenção o Modelo/Design adoptado, foi efectuada uma metodologia de estatística multivariada.

A regressão múltipla é o método mais utilizado para realizar análises multivariadas, particularmente quando se pretende estudar mais do que uma variável independente em simultâneo com uma variável dependente.

Segundo Hill e Hill (2005), a regressão múltipla é uma técnica estatística que possibilita a avaliação do correlacionamento de uma variável dependente com diversas variáveis independentes.

Iremos agora apresentar toda a informação decorrente da análise dos dados (teste das hipóteses), reflectindo sobre os resultados encontrados.

H1- As características de personalidade variam em função das características sociodemográficas;

Para verificar a influência das variáveis sociodemográficas na Personalidade, efectuámos uma análise de regressão múltipla, definindo como variáveis dependentes as características da personalidade e como variáveis independentes as características sociodemográficas.

O nível de significância utilizado para inclusão das variáveis independentes no modelo foi de $p \leq 0.10$.

O Quadro 14 apresenta os resultados dos coeficientes estimados com significância estatística ($p < 0.10$), bem como o R quadrado, o teste F e significância estatística do modelo.

No que respeita à dimensão Extroversão, a variância desse factor é explicada em 1,9% pelo sexo ($B = 0.13$, $p < 0.05$) e pelo facto de a categoria profissional dos inquiridos ser Dirigente ($B = 0.25$, $p < 0.05$).

As mulheres, em média, têm mais 0.13 no *score* da extroversão e esse acréscimo é de 0.25 nos dirigentes. Por isso, concluímos que o sexo feminino e a classe Dirigente é mais extrovertido e sociável do que o sexo masculino.

A dimensão Extroversão traduz intensidade das interacções interpessoais, a capacidade de exprimir alegria, optimismo, actividade e comunicação.

Depois realizámos a análise na Abertura à experiência e verificámos que as variáveis com influência estatística foram a idade ($B = -0.11$, $p < 0.10$), ter formação pós-graduada ($B = 0.17$, $p < 0.01$) e ser enfermeiro/técnico de diagnóstico ($B = -0.11$, $p < 0.10$). Além disso, constatámos que por cada ano a mais de idade existe uma decréscimo de 0.11 no *score* da dimensão Abertura à experiência. Os inquiridos com formação pós-graduada têm em média mais 0.17 no referido *score* e nos enfermeiros/técnicos de diagnóstico, em média, o *score* reduzia-se em 0.11. A variância explicada por estas variáveis foi de 2.4%.

Concluimos que a variável dependente Abertura à experiência é influenciada pelas variáveis independentes idade, habilitação literária pós-graduada e pelas categorias enfermeiros/técnicos de diagnóstico.

Além disso constatámos que por cada ano a mais de idade existe uma decréscimo de 0.11 no *score* da dimensão Abertura à experiência. Os componentes desta dimensão são: a fantasia, a imaginação activa, a sensibilidade estética, a abertura a ideias ou a curiosidade intelectual (McCrae, 1992).

Além disso, ela está relacionada com a exploração da identidade e a procura de mudança. Os indivíduos com mais habilitações possuíam uma maior abertura para novas ideias e projectos.

Em seguida, efectuámos a análise da dimensão Agradabilidade e verificámos que a variância do factor Agradabilidade é explicada em 6.1% pelo sexo ($B = 0.17$,

$p < 0.001$), estado civil ($B = 0.14$, $p < 0.01$) e pelo facto de o nível de habilitações ser o Secundário ($B = 0.13$, $p < 0.01$).

As mulheres, em média, têm mais 0.17 no *score* da Agradabilidade, os inquiridos casados ou em união de facto têm mais 0.14 e esse acréscimo é de 0.13 para os inquiridos que frequentaram o ensino secundário.

A dimensão Agradabilidade diz respeito às tendências interpessoais e refere-se à qualidade da orientação interpessoal. Além disso, influencia a auto – imagem e forma as atitudes sociais e filosofia de vida.

Concluimos que o factor Agradabilidade é influenciado pela pertença ao sexo feminino, estado civil e pelas habilitações secundárias.

Observámos que as mulheres, as casadas, em união de facto e os inquiridos com estudos secundários tinham níveis mais elevados de agradabilidade.

Em seguida, efectuámos a análise da dimensão Conscienciosidade e concluimos que este factor era influenciado significativamente pelo sexo ($B = 0.16$, $p < 0.01$) e pelo estado civil ($B = 0.15$, $p < 0.01$).

As mulheres, em média, têm mais 0.16 no *score* da Conscienciosidade e os casados ou em união de facto têm mais 0.15, sendo que estas duas variáveis explicam 3.1% da variabilidade desse *score*.

Verificámos que o género feminino, os casados e em união de facto tinham níveis mais elevados de Conscienciosidade.

A dimensão Conscienciosidade influencia a realização e o apego ao trabalho. Além disso, o comportamento é orientado com persistência e motivação para um objectivo estabelecido.

Em síntese, a variável dependente Conscienciosidade é influenciada pelas variáveis Sexo e Estado civil.

Depois, efectuámos a análise da dimensão Neuroticismo e concluimos que a variância do *score* do factor Neuroticismo é explicada em 1.4% pela idade ($B = 0.02$, $p < 0.05$) e pelo tempo de serviço ($B = -0.01$, $p < 0.05$).

Por cada ano a mais de idade há um acréscimo de 0.02 no *score* do factor Neuroticismo e por cada ano a mais de serviço existe um decréscimo de 0.01.

O neuroticismo influencia os indivíduos emocionalmente, tornando-os inseguros, com sentimentos de incompetência, ideias irrealistas, desejos e necessidades excessivos, estando relacionado com o *stress*.

Em suma, a dimensão Neuroticismo é ligeiramente influenciada pela idade e tempo de serviço; quer dizer, com mais idade, maior prevalência de Neuroticismo e quanto mais tempo de serviço, menor Neuroticismo.

Por último, realizou-se uma análise para a totalidade da escala da personalidade e constatou-se que o sexo ($B=0.08$, $p<0.01$), o estado civil ($B=0.08$, $p<0.01$) e possuir um bacharelato/licenciatura ($B=-0.07$, $p<0.05$) têm influência estatisticamente significativa no *score* respectivo.

As mulheres, em média, têm mais 0.08 no *score* total dos *Big Five*, os casados ou em união de facto têm em média mais 0.08 e os inquiridos com formação ao nível do bacharelato ou licenciatura, em média tinham um redução de 0.07.

Já no que respeita ao R quadrado, este valor foi de 4.3%.

Em síntese, o sexo, o estado civil e possuir ou não bacharelato/licenciatura influencia o total dos *Big Five*.

Além disso, verificámos que as mulheres, os casados/em união de facto e com formação superior bacharelato/licenciatura tinham *scores* mais elevados de Personalidade.

O Quadro 14 apresenta os resultados do cálculo de regressão linear, o valor do coeficiente de correlação (R), assim como o seu quadrado (*R Square*), que indica a proporção da variância explicada pelo modelo.

Apresentamos seguidamente os resultados obtidos no Quadro14 utilizando as regressões múltiplas:

	Extroversão		Abertura à experiência		Agradabilidade		Conscienciosidade		Neuroticismo		Total	
	B	p	B	p	B	p	B	p	B	p	B	p
Constante	3,18	0,000	3,69	0,000	3,81	0,000	3,83	0,000	2,47	0,000	3,50	0,000
Sexo (Feminino)	0,13	0,025	-	ns	0,17	0,000	0,16	0,004	-	ns	0,08	0,003
Idade	-	ns	-0,11	0,066	-	ns	-	ns	0,02	0,021	-	ns
Estado Civil (Casado/União de Facto)	-	ns	-	ns	0,14	0,002	0,15	0,004	-	ns	0,08	0,003
Secundário	-	ns	-	ns	0,13	0,009	-	ns	-	ns	-	ns
Bacharelato/Licenciatura	-	ns	-	ns	-	ns	-	ns	-	ns	-0,07	0,024
Pós-licenciatura	-	ns	0,17	0,002	-	ns	-	ns	-	ns	-	ns
Enfermeiros/Técnicos de diagnóstico	-	ns	-0,11	0,076	-	ns	-	ns	-	ns	-	ns
Dirigentes	0,25	0,039	-	ns	-	ns	-	ns	-	ns	-	ns
Tempo serviço	-	ns	-	ns	-	ns	-	ns	-0,01	0,019	-	ns
F	4,06		4,42		10,11		7,76		2,88		7,71	
P	0,018		0,005		0,000		0,000		0,057		0,006	
R ²	0,019		0,024		0,061		0,031		0,014		0,043	

Quadro 14 - Análise de regressão linear múltipla. Variável dependente: dimensões da personalidade; Variáveis independentes: variáveis sociodemográficas e socioeconómicas. (ns – não significativa)

H2- O *Burnout* Profissional varia em função das variáveis sociodemográficas e socioprofissionais (sexo, idade, estado civil, habilitações literárias, local de trabalho, categoria profissional, tipo de vínculo, tempo de serviço).

Para analisar se o *burnout* profissional varia em função das variáveis sociodemográficas e socioprofissionais, efectuámos uma regressão múltipla.

No Quadro 15 observa-se que o tempo de serviço (B=0.02, p<0.05), ser encarregado operacional/assistente operacional/auxiliar de acção médica (B=0.55, p<0.10), o estado civil (B=0.30, p<0.10) e ser dirigente (B=-0.50, p<0.10), têm influência estatisticamente significativa no *Burnout* Profissional. Por cada ano a

mais de tempo de serviço, ocorre um acréscimo no *Burnout* de 0.02; os indivíduos que são encarregados operacionais/assistentes operacionais/auxiliares de acção médica têm em média 0.5 valores a mais no *score*; nos casados/em união de facto esse acréscimo é de 0.3, enquanto que os dirigentes, em média, tinham menos 0.5. estas três variáveis explicam 10.6% da variabilidade do *score* do *Burnout*.

Relativamente à dimensão Cinismo, verificámos que somente a frequência do ensino básico ($B=0.85$; $p<0.01$) tinha influência significativa, sendo que os inquiridos com este nível de habilitações, em média, têm mais 0.85 no *score* do Cinismo. Esta variável explica 3% da variância explicada do *score* do Cinismo.

O sexo feminino ($B=-0.17$; $p<0.10$) e a frequência do ensino secundário ($B=0.21$; $p<0.05$) são as variáveis com influência estatisticamente significativa no *score* da Eficácia Profissional. As mulheres, em média, têm -0.17 no *score* da Eficácia Profissional e os inquiridos com formação secundária têm em média um acréscimo de 0.21 pontos neste *score*.

Já a dimensão Exaustão emocional não era influenciada significativamente por qualquer das variáveis sociodemográficas e profissionais.

Segue-se o Quadro 15 com os *outputs*:

	Burnout total		Exaustão emocional		Cinismo		Eficácia profissional	
	B	p	B	p	B	p	B	p
Constante	3,50	0,000	-	ns	2,53	0,000	4,86	0,000
Sexo (Feminino)	-	ns	-	ns	-	ns	-	0,060
Básico	-	ns	-	ns	0,85	0,001		
Secundário	-	ns	-	ns	-	ns	0,21	0,020
Tempo de Serviço	-	0,039	-	ns	-	ns	-	ns
Encarregado operacional/assistente operacional/auxiliar de acção médica	0,55	0,069	-	ns	-	ns	-	ns
Estado Civil	0,30	0,058	-	ns	-	ns	-	ns
Dirigente	-	0,098	-	ns	-	ns	-	ns
F	3,47		5,54		12,08		5,54	
P	0,012		0,011		0,001		0,011	
R ²	0,106		0,021		0,030		0,021	

Quadro 15 - Análise de regressão linear múltipla. Variável dependente: *Burnout* Profissional (total e dimensões isoladas); Variáveis independentes: variáveis sociodemográficas e socioeconómicas.

Em síntese, concluímos que só três características socioprofissionais (tempo de serviço, estado civil, categorias profissionais) revelam alguma influência na síndrome *Burnout* Profissional.

Verificámos também que nenhuma variável sociodemográfica e profissional influencia a dimensão Exaustão. Já os indivíduos com frequência do ensino básico apresentavam níveis mais elevados de cinismo.

Por fim, observámos que os indivíduos com frequência secundária tinham valores mais elevados de Eficácia Profissional, ao contrário dos do género feminino, que apresentavam valores mais baixos.

H3- O *Burnout* Profissional varia em função dos factores de personalidade (Extroversão, Agradabilidade, Conscienciosidade, Neuroticismo, Abertura à experiência);

Para analisar se o *Burnout* Profissional varia em função da personalidade, efectuámos uma regressão múltipla. Assim, no Quadro 16 observa-se que somente os factores Agradabilidade ($B=0.51$, $p<0.01$), e Neuroticismo ($B=0.34$, $p<0.01$) têm influência estatisticamente significativa no *Burnout* Profissional. O acréscimo de 1 ponto no *score* da Agradabilidade gera um acréscimo de 0.51 no *score* do *Burnout*, sendo esse acréscimo de 0.34 se ocorrer um aumento de uma unidade no *score* do Neuroticismo; estas variáveis explicam 14.6% da variabilidade do *score* do *Burnout*.

Segue-se o Quadro 16:

	Burnout total	
	B	p
Constante	0,40	0,630
Extroversão	-	ns
Abertura à experiência	-	ns
Agradabilidade	0,51	0,002
Conscienciosidade	-	ns
Neuroticismo	0,34	0,006
F	6,85	
P	0,002	
R ²	0,146	

Quadro 16 - Análise de regressão linear múltipla. Variável dependente: *Burnout* Profissional; Variáveis independentes: dimensões da personalidade. (ns – não significativa)

Após o respectivo tratamento estatístico, através da análise de regressão múltipla, constatou-se que as dimensões da Personalidade não influenciam significativamente o *Burnout* Profissional.

Somente a Agradabilidade e o Neuroticismo têm alguma influência na síndrome.

H3.1- Há relação entre os cinco factores de Personalidade e as dimensões do *Burnout* Profissional;

Para analisar se o *Burnout* Profissional varia em função dos factores de personalidade, efectuámos uma regressão múltipla.

Verificámos que nas dimensões Exaustão emocional e Cinismo somente o factor Neuroticismo tem uma influência estatisticamente significativa ($B=0.57$, $p<0.001$ e $B=0.17$, $p<0.10$, respectivamente), isto é, o acréscimo de uma unidade no *score* do Neuroticismo provoca um acréscimo de 0.57 e 0.17 nos *scores* da Exaustão emocional e do Cinismo, respectivamente, explicando 9.2% e 0.7% da variabilidade desses *scores*.

A dimensão Eficácia profissional é influenciada significativamente pelas dimensões Abertura à experiência ($B=0.39$, $p<0.001$), Agradabilidade ($B=0.29$, $p<0.01$) e Conscienciosidade ($B=0.36$, $p<0.001$) do *Big Five*, explicando estas três variáveis 19.3% do *score* da Eficácia profissional. Ao acréscimo de uma unidade no *score* da Abertura à experiência, existe um acréscimo de 0.39 na dimensão Eficácia Profissional, enquanto que um acréscimo unitário na Agradabilidade e na Conscienciosidade implicam um aumento de 0.29 e 0.36, respectivamente.

Concluimos que as dimensões, Exaustão emocional e Cinismo sofrem influência do Neuroticismo. Já a dimensão Eficácia Profissional é influenciada pelas dimensões Abertura à experiência, Agradabilidade e Conscienciosidade.

O Quadro 17 apresenta os resultados para cada uma das dimensões:

	Exaustão emocional		Cinismo		Eficácia profissional	
	B	<i>p</i>	B	<i>p</i>	B	<i>P</i>
Constante	0,83	0,002	2,09	0,000	0,69	0,110
Extroversão	-	ns	-	ns	-	Ns
Abertura à experiência	-	ns	-	ns	0,39	0,000
Agradabilidade	-	ns	-	ns	0,29	0,001
Conscienciosidade	-	ns	-	ns	0,36	0,000
Neuroticismo	0,57	0,000	0,17	0,092	-	Ns
F	41,43		2,85		32,94	
P	0,000		0,092		0,000	
R ²	0,092		0,007		0,193	

Quadro 17 - Análise de regressão linear múltipla. Variável dependente: dimensões do Burnout Profissional; Variáveis independentes: dimensões da personalidade

H4- As variáveis dos traços de personalidade apresentam maior valor preditivo no *burnout* com o trabalho do que as variáveis sociodemográficas.

Para analisar se os traços de personalidade apresentam maior valor preditivo que as variáveis sociodemográficas, utilizou-se igualmente a regressão linear múltipla, desta feita sendo a variável dependente o *Burnout* e as independentes as dimensões da personalidade e variáveis sociodemográficas e socioeconômicas.

Após tratamento estatístico, observamos que as variáveis com influência significativa no *Burnout* eram as dimensões Agradabilidade e Neuroticismo da escala dos *BIG FIVE* e a variável sociodemográfica Tempo de serviço. Estas três variáveis explicam 18.4% do *Burnout* total; como a Agradabilidade e o Neuroticismo explicam 14.6% do *Burnout* (Quadro 18), constata-se que os traços de personalidade têm um maior valor preditivo no *Burnout*.

Em síntese, esta hipótese é confirmada.

Segue-se o Quadro 18 com os *outputs*:

	Burnout total	
	B	P
(Constant)	0,69	0,404
Agradabilidade	0,52	0,002
Neuroticismo	0,32	0,009
Tempo de Serviço	-0,01	0,058
F	5,95	
P	0,001	
R ²	0,184	

Quadro 18 - Análise de regressão linear múltipla. Variável dependente: *Burnout* Profissional; Variáveis independentes: dimensões da personalidade e variáveis sociodemográficas e socioeconómicas.

5 - CONCLUSÃO GERAL

“Quando pensamos, fazemo-lo com o fim de julgar ou chegar a uma conclusão”

Carl Jung

Alicerçámos a nossa investigação em duas partes distintas e complementares: a primeira, é composta pela fundamentação teórica; a segunda, contempla a investigação empírica.

Antes de enunciarmos as conclusões deste estudo, salientamos alguns aspectos que consideramos relevantes. O primeiro tem a ver com as suas limitações.

Consideramos que a Escala da personalidade “*Big Five Inventory*”, de O. John & Srivastava, necessita de ser reformulada para a nossa realidade linguística, de forma a permitir medir com mais eficácia e precisão as dimensões da personalidade das pessoas.

Este facto tem também a ver com a cultura em que a escala é utilizada. A escala foi na maior parte utilizada em países anglo-saxónicos e a nossa realidade linguístico/cultural é latina.

Este factor poderá trazer algumas limitações em resultados mais específicos do estudo.

A amostra do nosso estudo foi constituída por 422 colaboradores hospitalares, a nível público, do concelho de Coimbra.

De qualquer forma, tendo em conta as limitações da presente investigação e a importância dos temas em análise, parece-nos que o problema por nós estudado merece um estudo mais aprofundado, de modo a responder às muitas questões que se foram levantando ao longo do mesmo.

Apresentamos seguidamente os resultados obtidos e algumas conclusões, das quais salientamos as mais pertinentes.

Atendendo à primeira hipótese de investigação -- as características de personalidade variam em função das características sociodemográficas/profissionais, os resultados demonstram que a dimensão Extroversão sofre a influência do sexo e da categoria dirigente; o Neuroticismo é ligeiramente influenciado pelo tempo de serviço e pela idade; a Agradabilidade é influenciada pelo sexo, estado civil e habilitações secundárias; a Conscienciosidade é

influenciada pelo sexo e estado civil e, por fim, a Abertura à experiência revela a influência das habilitações literárias a nível de pós-graduação, idade e categoria enfermeiros/técnicos de diagnóstico. Constatámos também que a totalidade dos *BIG FIVE* é influenciada pelo sexo, estado civil e habilitações literárias a nível de bacharelato e licenciatura.

No que se refere à segunda hipótese -- o *Burnout Profissional* varia em função das características sociodemográficas/profissionais, concluímos, após análise de regressão múltipla, que só três características socioprofissionais, (tempo de serviço, estado civil, categorias profissionais) revelam alguma influência na síndrome *Burnout Profissional*.

Além disso, concluímos que nenhuma variável sociodemográfica e profissional influencia a dimensão Exaustão.

Os indivíduos com frequência do ensino básico apresentavam níveis mais elevados de cinismo.

Já os indivíduos com frequência secundária tinham valores mais elevados de Eficácia Profissional e o género feminino apresentava valores mais baixos nesta dimensão.

No que concerne à terceira hipótese do estudo -- a personalidade influencia o *burnout* profissional, os resultados obtidos pela análise de regressão múltipla revelam que só duas dimensões, a Agradabilidade e o Neuroticismo, tinham alguma influência na síndrome.

Relativamente à hipótese 3.1., se existe uma relação entre os cinco factores da Personalidade e as três dimensões do *Burnout Profissional*, verificámos, após regressão múltipla, que as dimensões Exaustão emocional e Cinismo sofrem influência do Neuroticismo, enquanto a Eficácia Profissional é influenciada pela Abertura à experiência, Agradabilidade e Conscienciosidade. O resultado revela que a nossa hipótese foi confirmada.

No que respeita à quarta hipótese -- há maior valor preditivo dos traços de personalidade nas características sociodemográficas/profissionais do que nos traços de personalidade em relação ao *burnout* profissional, concluímos, após análise de regressão, que a nossa hipótese foi confirmada, porque existe maior valor preditivo por parte dos traços.

Como pudemos constatar, o papel desempenhado pelas variáveis sociodemográficas/ profissionais e traços de personalidade, como indicadores do *burnout* no trabalho, não é claro nem indiscutível, atendendo às diferentes investigações realizadas até ao presente momento.

Relativamente aos instrumentos utilizados neste estudo, salientamos que eles revelaram, na generalidade, boas características psicométricas, apresentando factores interpretáveis e congruentes com os mencionados na literatura, indicando a sua utilização para estudar os respectivos conceitos.

Por fim e considerando a complexidade e multidimensionalidade das problemáticas abordadas, deixamos duas sugestões para futuras investigações nesta área:

- Proceder ao aperfeiçoamento da Escala da personalidade do “*Big Five Inventory*” em relação à nossa realidade cultural;
- Utilizar as escalas de personalidade para selecção de pessoal nas empresas, tanto a nível interno como externo, identificando competências e perfis para um determinado posto de trabalho;
- Utilizar a escala de *burnout* (MBI-GS) para prevenção e identificação da síndrome nas organizações.

Em jeito de síntese, podemos afirmar que entender a personalidade das pessoas é também uma forma de boa gestão, visto que permite perceber com maior profundidade as necessidades dos colaboradores e como estes se comportam perante a organização.

O ser humano é um ser complexo por natureza e distinto dos demais, possuindo características próprias, definidas essencialmente pela sua personalidade.

Deste modo, entender os indivíduos no seio de uma organização tornou-se o principal desafio que uma Gestão de Recursos Humanos moderna e eficiente deve enfrentar, nos dias que correm.

BIBLIOGRAFIA

- Adams, J.S. (1965). Inequity in social Exchange. In L. Berkowitz (Ed.). *Advances in experimental social psychology*, 2, 267-299. New York: Academic Press.
- Allik, J., Laidra, K., Realo, A. & Pullman, H. (2004). Personality from 12 to 18 year of age: Changes in mean levels and structure of traits. *European Journal of Personality*, 18, 445-462.
- Allport, G.W. (1937). *Personality - A Psychological Interpretation*. New York: Holt.
- Allport, G.W. (1954). The Nature of Prejudice. *Journal of Applied Psychological*.
- Alves, F.C. (1991). *A satisfação /insatisfação docente - Contributos para um estudo da satisfação/insatisfação dos professores efectivos do 3º ciclo do ensino básico e do ensino secundário do distrito de Bragança*. Dissertação de Mestrado não publicada, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.
- Ander-Egg, E. & Aguilar, M.J. (1999). *Como elaborar um Projecto: Guia para desenhar Projectos sociais e culturais*. (15ª Ed.): Lisboa: Centro Português de Investigação em História e Trabalho Social.
- Andrade, L.M.A. (2001). *Satisfação e Motivação dos Enfermeiros*. Artes Médicas Editora.
- Arygís, C. (1969). *A atitude da direcção e seu impacto sobre os empregados*. In *Personalidade e Organização: o conflito entre o sistema e o indivíduo* (PGS 121-157). Rio de Janeiro: Renes.
- Bakker, A.B., Zee, K., Lewig, K., Dollard, M (2002). The relationship between the Big Five Personality Factors and Burnout: A study among volunteer Counselors. *Journal of Social Psychology*, 135 (5).
- Barrick, M.R., & Mount, M.K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- Barros, A. J.P., & Lehfelde, N. (1986) - *Fundamentos da Metodologia: Um Guia para a iniciação científica*. São Paulo: Edições Mc Graw-Hill.
- Bauer, J., Hafner, S., Kachele, H., Wirsching, R., Dahlbender, W. (2003). The burnout Syndrome and restoring Mental Health at working place, psychother. Psychosom. Medm Psychology., May, 53(5), 213-222.

- Beer, M. (1964). *The transformation of the Human resources function: resolving the tension between a traditional administrative and a new strategic role*. New York. John Wiley & Sons.
- Benet-Martinez, V., & John, O. P. (1998). Los Cinco Grandes across cultures and ethnic groups: Multitrait multimethod analyses of the Big Five in Spanish and English. *Journal of Personality and Social Psychology*, **75**, 729-750.
- Benevides-Pereira, A.M.T. (2002) *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Birenbaum, M. & Montag, I. (1986). On the location of the sensation seeking construct in the Personality domain. *Multivariate behavioral research*, **21**, 357-373.
- Block, J. (1995). A contrarian view of the five-factor approach to personality description. *Psychological Bulletin*, **1172**, 187-215.
- Böck, G.L.K. (2004). *A síndrome de Burnout e o trabalho na Educação Especial: um olhar sobre as percepções dos educadores*. Dissertação (Mestrado em Educação) Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.
- Bond, M.H., Nakazato, H., & Shiraishi, D. (1975). Universality and distinctiveness in dimensions of Japanese person perception. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, **6**, 346-357.
- Borgotta, E.F. (1964). The structure of personality characteristics. *Behavioral Science*, **12**, 8-17.
- Borkenau, P. & Ostendorf, F. (1990). Comparing exploratory and confirmatory factor analysis: A study on the five-factor model of Personality. *Personality and Individual Differences*, **11**, 515-524.
- Braconnier, A. (2000). *Psicologia Dinâmica e Psicanálise*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. In Peiró, J. & Prieto, F. *Tratado de Psicología del trabajo*. (Vol I), 37-90. Madrid: Editorial Síntesis.
- Brief, A. P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. Thousand Oaks, Ca: Sage.
- Brief, A. P. & Weiss, H.M. (2002). Organizational behavior: affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, **v.3**, 279-305.

- Briggs, S. R. (1992). Assessing the Five Factor Model of Personality description. Special issue the five Factor model: Issues and applications. *Journal of Personality*, **60**(2), 253-293.
- Buhler, K. E., & Land, T. (2003). Burnout and personality in intensive care: An empirical study. *Hospital Topics: Research and Perspectives on Health Care*, **81**, 5-12.
- Büssing, A & Glaser, J. (2000). Four stages process model of the core factors of Burnout: the role of work stressors and work related sources. *Work & Stress*, **14**, 329-346.
- Câmara, P. (2000). *Os sistemas de recompensas e a Gestão estratégica de Recursos Humanos*. Lisboa: Publicações D. Quixote.
- Carlotto, M.S. (2001). *Síndrome de burnout: um tipo de estresse ocupacional*. Caderno Universitário. ULBAS-RS.
- Carroll, J.F.X. & White, W.L. (1982). Theory building: Integrating individual and environment factors within an ecological framework. In W.S. Paine (Ed.), *Job stress and burnout: Research, theory and intervention perspectives* (p 41-60). Beverly Hills: Sage Publications.
- Carvalho, Fernando *et al.* (2002) – Síndrome de Burnout. *Servir*. Vol. 50, nº 4, p. 175-180.
- Cattell, R.B. (1946). *The description and measurement of personality*. Yonkers, New York: world books.
- Cattell, R.B., Eber, H. & Tatsuoka, M.M. (1970). *Handbook for the sixteen Personality factor Questionnaire*. Illinois: Institute for Personality and ability.
- Cervone, D. (2005). Personality architecture within person structures and processes. *Annual Review of Psychology*, **56**, 423-452.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in human services organizations*, New York: Praeger.
- Chiavenato, I. (1997). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. (5ª Ed.). S. Paulo: Makron Books.
- Cook, M. (1984). *Levels of Personality*, Holt, London, Rinehart and Winston Ltd.
- Costa, P.T. & McCrae, R.R. (1988). Personality in adulthood: A six –year longitudinal study of self-reports and spouse ratings on the NEO Personality Inventory. *Journal of Personality and Social Psychology*, **54**, 853-863.

- Costa, P.T. & Mc Crae, R.R. (1992). Revised Neo-Personality Inventory (NEO-PIR) Five-Factor Personality (NEO-FI) Professional Manual. Odessa, FL: *Psychological Resources*.
- Costa, P.T. & Mc Crae, R.R. (2000). *NEO-PI-R: Manual Profissional*. Lisboa: Cegoc..
- Costa, P. T. & Widiger, T. A. (1992). *Personality disorders and the Five-Factor Model of personality*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Davis, K. & Newstrom, J.W. (1992). *Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica*. S. Paulo: Pioneira.
- Delbrouck, M. (2006). Síndrome de Exaustão (Burnout). Climpsi Editores. Lisboa. ISBN: 9727962289.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments. *European Journal of Psychological Assessment*, 19, 12-23.
- Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea*. (2001). Academia das Ciências de Lisboa. Verbo Editora, ISBN: 9722220462.
- Digman, J.M. (1990). Five robust trait dimensions: Development, Stability and Utility. Special Issue: Long-term stability and change in Personality. *Journal of Personality*, 57, 116-123.
- Digman, J.M. (1994). Historical antecedents of the five-factor model. In P.T. Costa & T.A.
- Digman, J.M., & Takemoto-Chock, N. K (1981). Factors in the natural language of personality: Re-analysis and comparison of six major studies. *Multivariate Behavioral Research*, 16, 149-170.
- Edelwich, J., Brodsky, A. (1980). *Burnout: stages of disillusionment in the helping professions*. New York : Human Sciences Press.
- Erikson, E. (1963). *Childhood and society*. New York: Norton.
- Eysenck, H.J. (1947). *Dimensions of Personality*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Eysenck, H.J. (1993). The Structure of Phenotypic personality Traits: Comment. *American Psychologist*. (12), 1299-1300.
- Eysenck, H.J. & Eysenck, M.W. (1985). *Personality and Individual Differences*, London, Plenum Press.

- Fadiman, R., Frager, R. (1980). *Teorias da Personalidade*. Harbra: Tipos Psicológicos-C.G.Jung.Zahar Editores.
- Feist, J. & Feist, J.G. (2008). *Teorias da Personalidade*. Brasil: Mc Graw Hill.
- Feldman, R.S. (2001). *Compreender a Psicologia- (5ª Ed.)*. Universidade de Massachussets. Mc Graw Hill Editora.
- Ferreira, J.M.C., Neves, J. & Caetano, A. (2001). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: Mc Graw Hill.
- Firth, J. (1985). Personal meanings of occupational stress: cases from clinic. *Journal of occupational psychology*, 58, 139-178.
- Fisher, C.D. (2003). Why do lay people believe that satisfaction and performance are correlated? Possible sources of a common sense theory. *Journal of Organizational behavior*, 24 (6), 753.
- Fisher, U.E. & Hana, J.U. (1931). *The dissatisfied worker*. New York: Macmillan.
- Fiske, D.W. (1947). Consistency of the factorial structures of personality ratings from different sources. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 44, 329-344.
- Fontana, D. (1994). *Personalidade e educação*. Lisboa, Livros Horizonte.
- Fortin, M.F. (1999). *O Processo de Investigação da concepção à realização*. Lisboa. Edições Técnicas e Científicas.
- Francès, R. (1984). *Satisfação no trabalho e no emprego*. Lisboa: Rés-Editora.
- Freud, S. (1923). *The ego and the id*. In: Standard edition 1923
- Freudenberger, H.J. (1975). The staff burn –out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*. 12, 73-82.
- Freire, J. (2001). *Sociologia do trabalho. Uma Introdução*. Biblioteca das Ciências do Homem. Porto: Edições Afrontamento.
- Friedman, H. S. & Schustack, M.W. (2004). *Teorias da Personalidade: da teoria clássica à pesquisa moderna*. S. Paulo, Prentice Hall.
- Garcia, M. (1990). *Burnout professional en organizaciones*. Boletín de psicología, 29, 7-27.
- Gardener, A.M. (1987). *Depersonalization: A valid dimension of burnout?*. Human Relations, 40, 545-560.

- Gardener, A.M. (1989). *Burnout: The effect of psychological type on research findings*. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 223-234.
- Gil, A.C. (1995). *Como elaborar Projectos de Pesquisa*. (3ª Ed.). S. Paulo: Editora Atlas.
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis, Psicología.
- Goldberg, L.R. (1981). Language and individual differences: The search for universals in personality lexicons. *Review of Personality and Social Psychology*, 2, 141-165.
- Golembiewski, R.T., Hilles, R. & Daily, R. (1987). Some effects of multiple OD interventions on Burnout and work site features. *Journal of Applied Behavior Science*, 23, 295-313.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R. & Carter, D. (1983) Phases of progressive Burnout and their work site covariants: critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavior Science*, 19, 461-194.
- Golembiewski, R.T., Scherb, K. & Boderau, R.A. (1993). *Burnout in cross-national settings: Generic and model-specific perspectives*. In W.B. Schaefer; C. Maslach & T. Marek (eds). *Professional burnout* (pp217-236). Washington, DC: Taylor and Francis.
- Gomes, A. Rui, Silva. M.J., Mourisco, S., Silva, S., Mota, A., & Montenegro, N. (2006). Problemas e desafios no exercício da actividade docente: um estudo sobre stress, burnout, saúde física e satisfação profissional em professores do 3º ciclo e ensino secundário. *Revista Portuguesa de Educação*, 19 (1), 67-93
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1975). *Motivation through the design of work: Test of a theory*. SOM: Yale University.
- Hair, J.R., Anderson, J.F., Tatham, R.E. et al. (1998). *Multivariate data analysis*. Ed. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Hall & Lindzey (1985). *Teorias da Personalidade*. (18 Ed.). S. Paulo. EPU.
- Hall, C., Lindzey, G & Campbell, J. (2000). *Teorias da Personalidade* (4ª ed.). Porto Alegre: Artmed.
- Hansenne, M. (2007). *Psicologia da Personalidade*. (Ed. 1). Editora: Climepsi.
- Harrison, B.J. (1999). Are you burn out? *Fund Raising management*, 30, 3, 25-28

- Hendriks, A. Perugini, M. Angleitner, A. *et al.* (2003). "The five factor Personality Inventory: Cross-Cultural generalizability across 13 countries", *European Journal of Personality*, **17**, 347-373.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature Man*. Cleveland Ohio: The World Publishing Co.
- Herzberg; F., Mausner, B. Synderman, B. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hill, M.M. & Hil, A. (2005). *Investigação por Questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Hough, L.M., Dunnette, M.D., Eaton, N. K., Kamp, J.D. & Mc Cloy, R.A. (1992). Criterion related validities of Personality constructs and the effect of response distortion on those validities. *Journal of Applied Psychology (Monograph)*, **75 (5)**, 581-595.
- House, J.S.; & Wells, J.A. (1978). *Occupational stress, social support, and health*. In A. McLean, G. Black and M. Colligan (eds). *Reducing occupational stress: Proceeding of a conference*. U.S. Department of Health, Education, and Welfare.
- Hutz, C. *et al.* (1998). "O desenvolvimento de marcadores para a avaliação da Personalidade no modelo dos cinco factores." *Psicologia. Reflexão. Crítica*. Vol.11. N.2. Porto Alegre, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- John, O.P. (1989) - *Towards a taxonomy of Personality descriptors*. In D. Buss & N. Cantor (EDS). *Personality Psychology: Recent Trends and Emerging Directions*, 261-263. New York: Springer-Verlag.
- John, O.P. (1990). *The "Big five" factor taxonomy: Dimensions of Personality in the natural Language and in Questionnaires*. In Pervin, L. (Ed.). *Handbook of Personality Theory and Research*. New York: Guilford.
- John, O.P., Angleitner, A. & Ostendorf, F. (1988). The lexical approach to Personality: A Historical review of traits taxonomic, research. *European Journal of Personality*. **2**, 171-203.
- John, O. P., Naumann, L. P., & Soto, C. J. (2008). *Paradigm Shift to the Integrative Big-Five Trait Taxonomy: History, Measurement, and Conceptual Issues*. In O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin (Eds.), Handbook of personality: Theory and research (pp. 114-158). New York, NY: Guilford Press
- John, O.P. & Srivastava, S. (1999). The big five trait taxonomy: History, measurement and theoretical perspectives personality. In L.A: Pervin & O. John

(Eds.), *Handbook of personality theory and research* (pp.102-138). New York : Guilford Press.

Judge, T.A., Bono, J.E. & Locke, E.A. (2000). Personality and Job satisfaction: The Mediating role of Job characteristic. *Journal of Applied Psychology*, **85** (2),237-249.

Judge,T.A., Heller,D., & Mount,M.K. (2002). Five –Factor model of personality and jobsatisfaction. A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, **87**, 30-540.

Klages,L. (1926). “ Die Grundlagen der Charakterkunde”.

Kline, P. (1994). *The Handbook of Psychological Testing*. Londres: Routledge.

Kristensen, T. S., Borritz,M., Villadsen,E., & Christensen,K.B. (2005). *The Copenhagen burnout inventory: A new tool for the assessment of burnout*. Work & Stress,19, 192-207.

Lawler, E.E. & Porter,L.W. (1967). *Antecedent attitudes of effective Managerial Performance*. Organizational behavior and Human Performance.

Leiter,M.P.(1993). Burnout as a development process: considerations of models. In: Scahefeli,W.B., Maslach,C & Marek, T. (eds) *Professional Burnout: recents developments in theory and research*, Washington: Taylor & Francis.

Leiter,M., & Maslach,C.,& Schaufeli,W. (2001).*Job Burnout*. Annual review of Psychology, 52, 397-422.

LePine,J.A., LePine,M., & Jackson,C.L.(2004). Challenge and hindrance stress: Relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance.*Journal of Applied Psychology*,89,883-891.

Lima, M.L., Vala, J. & Monteiro,M.B. (1994). A Satisfação Organizacional: *Confronto de Modelos*. In Vala, Jorge, Monteiro, M. & Caetano, A. (EDS). *Psicologia social das organizações: Estudos em empresas Portuguesas*. Celta Editora. Oeiras.

Lima,M. & Simões, A. (2000). “A Teoria dos cinco factores: Uma Proposta inovadora ou apenas uma boa arrumação do caleidoscópio personológico? *Artigo-Análise Psicológica*, 2 (XVIII): 170-171.

Lingard,H. (2003).The impact of individual and job characteristics on “urnout” among civil engineers in Australia and the implication for employee turnover. *Construction management and Economics*,21,69-80.

Locke,E.A. (1968). *Organizational behaviour and human performance. Toward a theory of task motivation and incentives*. Prentice-Hall.

- Locke, E.A. (1976). *The nature and causes of Job satisfaction*. In M.D. Dunnette (ED.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349. Chicago: Rand Mc Nally.
- Locke, E.A. (1986). Job satisfaction. In M. Gruneberg & T. Wall (Eds.). *Social psychology and organizational behaviour*. New York: John Wiley & Sons.
- Loffquist, L.H. & Davis, R.V. (1969). *Adjustment to work*. New York: Appleton Century Crofts.
- Loureiro, H., Pereira, A.N., Oliveira, A.P., & Pessoa, A.R. (2008). “Burnout no trabalho”, *Referência II* (7), pp. 33-41.
- Lucas, M. A. (1984). *Sociologia de la empresa*. Madrid. Ibérico Europea.
- Marconi, M. A. & Lakatos, E.M. (1994). *Fundamentos de Metodologia Científica* (3ªEd.). S. Paulo: Editora Atlas.
- Marques-Pinto, A., Lima, M.L., & Silva, A.L. (2003). *Stress profissional em professores: Incidência, preditores e reacção de burnout*. *Psychologia*, 33, 181-194.
- Marques-Pinto, A., Lima, M.L., & Silva, A.L. (2005). Fuentes de stress, burnout y estrategias de coping en profesores portugueses. *Revista de psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 21 (1-2), 125-143
- Maslach, C. (1993). *Burnout: a multidimensional perspective*. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (orgs). *Professional Burnout: recent developements in theory and research*. 19-32. New York: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (1998). *Multidimensional theory of burnout. Theories of organizational stress*, Oxford: Oxford University, pp. 68-85.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). “The measurement of experienced burnout”, *Journal of Occupational Behaviour*, 2, pp. 99-113.
- Maslach, C. & Leiter, M. (1997), *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To Do About It*, São Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W.B. Schaeufeli, C. Maslach & Tarek (Eds.), *Professional burnout: Recent development in theory and research* (p.P.1-16). New York: Taylor & Francis.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001), "Job burnout", *Annual Review of Psychology*, 52 (1), pp. 397-422.
- Maslow, A. (1954). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50,370-396.
- Masson, J. (1984). *The assault on truth: Freud's suppression of the seduction theory*. New York: Farrar, Strauss & Giroux.
- McAdams, D. P. (1992). The five factor model in personality: A critical appraisal. *Journal of Personality*, 60, 29-361.
- Mc Cleeland, D. (1976). *A guide to Job competence Assessment*. Boston: Mc Beer.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T. (1985). Updating Norman's "adequate taxonomy": Intelligence and personality dimensions in natural language and in questionnaires. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 710-721.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T.(1989). More reasons to adopt the Five-Factor Model. *Psychologist*, 44, 451-452.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T. (1990). *Personality in Adulthood*. New York. The Guilford Press.
- Mc Crae, R.R. John, O.P. & Costa, P.T. (1992). An Introduction to the five factor model and its applications. Special Issue: The five factor model. Issued and applications. *Journal of Personality*, 60(2), 175-210.
- McCrae, R. R. & Costa, P.T. (1996). *Toward a new generation of Personality Theories: Theoretical contexts for the five factor model*. In. J.S. Wiggins (Ed.). The five factor model of Personality theoretical perspectives. New York: The Guilford Press.
- McCrae, R. R. & Costa, P.T. (1998).Cross-cultural assessment of the five factor model: The revised NEO personality inventory. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 29, 171-188.
- McCrae, R.R & Terracciano,A. (2005). Universal features of personality traits from observers perspective: data from 50 cultures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88, 547-561.
- McGregor, D. (1960). *Employer motivation, the Organization, environment and productivity*. Harvard Business Review.
- McGregor, D. (1973). *Motivação e Liderança*. São Paulo: Brasiliense.

- Meier, S. T. (1983). *Toward theory of burnout*. *Human Relations*, 36, 10, 899-910.
- Miller, D.C. (1991). *Handbook of research design and social measurement*. (Ed. 5 th). Newbury Park: Sage Publications.
- Mischel, W. (2004). Toward an integrative science of the person. *Annual Review of Psychology*, 55, 1-22.
- Monteiro, F.C. T. (2003). Satisfação Profissional e percepção da Qualidade na satisfação dos utentes. Tese de Mestrado apresentada ao Instituto Superior Miguel Torga em Coimbra.
- Monteiro, M. & Santos, M.R. (1998). *Psicologia*. Porto: Porto Editora.
- Moreno-Jimenez, B., Garrosa, H.E., & González, G.J.L (2000). Personalidad Resistente, *Burnout y Salud. Escritos de Psicología*, 4, 64-77.
- Mota-Cardoso, R., Araújo, A., Carreira Ramos, R., Gonçalves, G., & Ramos, M. (2000). *O Stress nos Professores Portugueses- Estudo IPSSO 2000*. Porto: Porto Editora.
- Mota, L.E.R. (2002). Satisfação Profissional dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica do Hospital Amato Lusitano de Castelo Branco. Coimbra.
- Mount, M.K., Barrick, M.R., & Stewart, G. (1998). Five-factor model of Personality and performance in jobs involving interpersonal interactions. *Human performance*, 11, 145-166.
- Neves, J. (2001). *Aptidões Individuais e Teorias Motivacionais*. In: Ferreira, C., Caetano, E., Norman, W.T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Refactor structure in peer nomination personality ratings. *Psychological Assessment and Social Psychology*, 66, 574-583.
- Normans, W.T. (1963). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicate factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 66, 574-583.
- Paine, W.S. (1982). The burnout syndrome in context.. In J.W.Jones (Ed.) *The burnout syndrome: Current research, theory, interventions*. Park Ridge IL: London House Press.
- Patrão, I. & Leal. (2004). Avaliação da Personalidade em Mulheres com cancro da mama segundo o modelo dos *Big Five*. In J. Ribeiro & Leal (Eds). *Actas do 5ª Congresso Nacional de Psicologia da Saúde*. Lisboa: ISPA, 530-544.
- Pérez-Ramos, J. (1980). *Satisfação no trabalho: Metas e tendências*. Tese Assis (Sp: Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo).

Pervin, L.A. (1994). A critical analysis of current trait theory. *Psychology Inquiry*, 5, 103-113.

Pervin, L.A. (1999). Epilogue: constancy and change in personality theory and research. In L.A. Pervin & O. John (Eds), *Handbook of personality theory and research* (. New York: Guilford Press.

Pervin, L. & John, O.J. (2004). *Personalidade: Teoria e Pesquisa* (Ed. 8ª). Porto Alegre: Artmed.

Pestana, M.H. & Gageiro, J.N. (2000). *Análise de dados para ciências sociais: a complementariedade do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo, LDA.

Pina e Cunha, M. et al. (2006). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. (Ed. 5). Rh Editora.

Pines, A. (1983). *On burnout and buffering effects or social support*. In B.A. Farber (ED), *Stress and Burnout in the human service professions*. New York: Pergamon.

Pinto, C. A. (2001). *Psicologia Geral*. Lisboa. Universidade Aberta.

Polit, D. & Hungler, B. (1995). *Investigación científica en ciencias de la salud*. (Ed. 3). Gradiva.

Pytlik Zillig, L.M., Hemenover, S.H., & Dienstbier, R.A. (2002). What do we assess when we assess a *Big Five* trait? A content analysis of the affective, behavioral and cognitive processes represented in *Big Five* Personality inventories. *Personality and social Psychology Bulletin*, 28, 847-858.

Queirós, Paulo (2005). *Burnout: no trabalho e conjugal em enfermeiros portugueses*. Coimbra: Sinais Vitais.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (1995). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Rammstedt, B. & John, O. (2007). Measuring Personality in one minute or less: A 10 item short version of the *Big Five* Inventory in English and German. *Journal of Research in Personality*, 41, 203-212.

Ramos, J., Peiró, J.M., & Ripoll, P. (2002). *Condiciones de Trabajo y clima laboral*. Madrid: Síntesis, 15-36.

Reis, E. (1993). *Análise factorial das componentes principais: Um método de reduzir sem perder informação*. Lisboa: Giesta.

Reis, E. (1996). *Estatística descritiva*. (Ed. 3ª). Lisboa: Edições Sílabo.

- Robbins, P.S. (1999). *Comportamento Organizacional*. Editora: Rio de Janeiro, LTC.
- Rodrigues, M. L. (1995). *Atitudes da População Portuguesa perante o trabalho*. Organização e trabalho. (Nº. **14**), 33-68.
- Sarason, B.R. ,Sarason, I.G & Pierce,G.R. (1990).Traditional views of social support and their impact on assessment. In. B.R. Sarason; I.G. Sarason e G.R. Pierce, (Eds).Social support: international view (p 9-25) New York: John Willey & Sons.Schaufeli, W.B.,Bakker,A.B., Hoogdoin,K., Schaap,C., & Kadler,A. (2001). *On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure*.(electronic version), Psychology & Health,16,565-582.
- Schneider, B. (1985). Organizational behaviour . In Mr.R. Rosenzeig and L.W. Porter (EDS). *Annual Review of Psychology*, (**36**), 573-611.
- Schultz, D.P. & Schultz, S.E. (2002). *Teorias da Personalidade*. S. Paulo: Pioneira Thomson Learning, Lda.
- Seco, G. (2002). *A Satisfação dos Professores: Teorias, Modelos e Evidências*. Porto: Edições ASA.
- Smith, D.B., Hanges, P.J. & Dickson, M.W. (2001). Personnel selection and the Five-Factor Model: re-examining the effects of the applicant's frame of reference. *Journal of Applied Psychology*, **86**(2), 304-315.
- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*. Thousand Oaks, Ca: Sage Publications, INC.
- Srivastava S., John, O.P., Gosling, S.D. & Potter, J. (2003). Development of personality in early and middle adulthood. Set like or persistent change? *Journal of Personality and Social Psychology*, **84**, 1041-1053.
- Taylor, F.W. (1947). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper and Row.
- Tupes, E.C. & Christal, R.E. (1992). Recurrent Personality Factors based on traits. *Journal of Personality*, **60**, 225-252.
- Uehata.,T. (1990). A Medical Study of Karoshi, in National Defense Counsel for Victims of Karoshi,Tóquio, Karoshi, Mado-sha.
- Vala, J. et al. (1994). *Psicologia Social das Organizações: Estudos em Empresas Portuguesas*. Oeiras: Celta.
- Vroom, V. H. (1967). *Work and Motivation*. New York; John Wiley & Sons.

Weiss, D. (1975) *Les Relations du travail*. Paris: Dunod-Bordos.

Witt, L.A., Andrews, M.C., & Carlson, S.S. (2004). When conscientiousness isn't enough: Emotional exhaustion and performance among call centre customer service representatives, *Journal of Management*, 30, 140-160.

Witting, A.F. (1981). *Psicologia geral*. São Paulo: Mc Graw-Hill.

World Health Organization (1998). Guidelines for the primary prevention of mental, neurological and psychosocial disorders. *Staff Burnout: In Geneva* Division of Mental Health, 91-10.

Yang, K.S. & Bond, M.H. (1990). Exploring implicit personality theories with indigenous or imported constructs: The Chinese case. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 1087-1095.

Legislação

Decreto – lei nº 12- A/2008, de 27 de Fevereiro. *Diário da República - I Série*. 41(27-02-2008) 1326-(2) – 1326-(27).

ANEXOS

**Anexo I - Questionário aplicado aos trabalhadores
das organizações envolvidas**

NOTA INTRODUTÓRIA:

A informação recolhida deste questionário destina-se *exclusivamente* a ser trabalhada no âmbito de uma Tese de Doutoramento em Psicologia.

Agradeço que responda a todas as questões.

Desta forma os dados recolhidos são anónimos e sujeitos às regras da confidencialidade.

Muito obrigada pela colaboração.

Anabela Coutinho

INSTRUÇÕES GERAIS:

O questionário é composto por três partes (PARTE I, II E III), no início de cada parte é feita uma orientação do preenchimento.

PARTE I
Como sou eu de uma maneira geral
 (John, O. P., & Srivastava, S.)

Segue-se um número de características que podem ou não aplicar-se a si. Por exemplo, concorda que é uma pessoa que *gosta de passar o tempo com os outros*? Por favor escreva um número junto de cada frase que indique até que ponto **concorda ou não concorda com essa mesma frase.**

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo um pouco	Não concordo nem discordo	Concordo um pouco	Concordo totalmente

Sou uma pessoa que

- | | |
|---|--|
| 1. ___ É faladora
2. ___ Tende a descobrir falhas com os outros
3. ___ Faz um trabalho exaustivo
4. ___ Está deprimido, triste
5. ___ É original, aparece com ideias novas
6. ___ É reservado
7. ___ É prestável e não é egoísta com os outros
8. ___ Pode ser de certo modo descuidado
9. ___ É descontraído, lida bem com o stress
10. ___ É curioso acerca de muitas coisas diferentes
11. ___ É cheio de energia
12. ___ Cria conflitos com os outros
13. ___ É um trabalhador de confiança
14. ___ Pode ser tenso
15. ___ É engenhoso, um profundo pensador
16. ___ Gera muito entusiasmo
17. ___ Tem a natureza de perdoar
18. ___ Tende a ser desorganizado
19. ___ Se preocupa muito
20. ___ Tem uma imaginação activa
21. ___ Tem a tendência de ser calmo
22. ___ É geralmente de confiança
23. ___ Tem tendência de ser preguiçoso | 24. ___ É emocionalmente estável, não se aborrece facilmente
25. ___ É inventivo
26. ___ Tem uma personalidade assertiva
27. ___ Pode ser frio e altivo
28. ___ É perseverante até que a tarefa é concluída
29. ___ Pode ser caprichoso
30. ___ Valoriza experiências artísticas e estéticas
31. ___ Por vezes é tímido, inibido
32. ___ É atencioso e amável para quase todos
33. ___ Faz as coisas eficientemente
34. ___ Permanece calmo em situações tensas
35. ___ Prefere trabalho rotineiro
36. ___ É extrovertido, sociável
37. ___ Por vezes é rude com os outros
38. ___ Faz planos e concretiza-os
39. ___ Fica nervoso facilmente
40. ___ Gosta de reflectir, jogar com as ideias
41. ___ Tem poucos interesses artísticos
42. ___ Gosta de colaborar com os outros
43. ___ Distrai-se facilmente
44. ___ É sofisticado na arte, música, ou literatura |
|---|--|

PARTE II

MBI GS-Maslach Burnout Inventory -General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach, Jackson, 1996)

Por favor, leia atentamente cada afirmação e decida se você já sentiu assim a respeito do seu trabalho.

Se você nunca teve esse sentimento, escreva um "0" (zero) antes da afirmação. Se você já teve essa sensação, indique quantas vezes você sentiu isso e escreva um número (1-6) que melhor descreve a frequência com que sentiu dessa maneira.

FREQUÊNCIA

	Muito raramente	Raramente	Regularmente	Frequentemente	Muitas vezes	Sempre
	1	2	3	4	5	6
Nunca	Algumas vezes, ao ano ou menos	Uma vez ao mês ou menos	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias

1. ____ Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.
2. ____ Duvido da importância do meu trabalho.
3. ____ Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.
4. ____ Posso efectivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho
5. ____ Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.
6. ____ Sinto que estou contribuindo eficazmente para o que esta organização faz.
7. ____ Tornei-me menos interessado no meu trabalho desde que comecei neste emprego.
8. ____ Tornei-me menos entusiasmado pelo meu trabalho.
9. ____ Na minha opinião, sou bom no meu emprego.
10. ____ Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho.
11. ____ Sinto-me esgotado depois de um dia de trabalho.
12. ____ Realizei muitas coisas valiosas neste emprego.
13. ____ Eu só quero fazer o meu trabalho e não ser incomodado.
14. ____ Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e tenho de enfrentar outro dia de trabalho.
15. ____ Tornei-me mais descrente sobre se o meu trabalho contribui para algo.
16. ____ No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.

PARTE III

CARACTERIZAÇÃO SÓCIO-DEMOGRÁFICA E PROFISSIONAL

Assinale com uma cruz (x), a resposta mais aplicável e preenche os espaços.

1. – Sexo: Feminino Masculino

2. – Idade: _____ Anos

3. – Estado Civil: Casado/União de facto
Solteiro Divorciado
Viúvo

4. – Habilitações Literárias:

≤ 9º Ano
> 9º Ano e ≤ 12º Ano
> 12º Ano e ≤ Licenciatura
> Licenciatura

5. – Local de trabalho:

Instituição: _____
Serviço: _____

6. – Situação no Emprego (tipo de vínculo):

Com vínculo precário Quadro Efectivo...
(ex. recibo verde, contrato a termo...)

7. – Categoria Profissional:

Dirigentes
Coordenadores Técnicos/ Técnicos Superiores
Enfermeiros/Técnicos de diagnóstico
Assistente Técnico
Encarregado operacional /Assistente Operacional /Auxiliar de acção
Outra Especifique _____

8. – Tempo de serviço: _____ Anos

**Anexo II - Versão Original dos “Big Five
Inventory”**

How I am in general

Here are a number of characteristics that may or may not apply to you. For example, do you agree that you are someone who likes to spend time with others? Please write a number next to each statement to indicate the extent to which you agree or disagree with that statement.

1	2	3	4	5
Disagree Strongly	Disagree a little	Neither agree nor disagree	Agree a little	Agree strongly

I am someone who...

- | | |
|---|--|
| <p>1. ___ Is talkative</p> <p>2. ___ Tends to find fault with others</p> <p>3. ___ Does a thorough job</p> <p>4. ___ Is depressed, blue</p> <p>5. ___ Is original, comes up with new ideas</p> <p>6. ___ Is reserved</p> <p>7. ___ Is helpful and unselfish with others</p> <p>8. ___ Can be somewhat careless</p> <p>9. ___ Is relaxed, handles stress well</p> <p>10. ___ Is curious about many different things</p> <p>11. ___ Is full of energy</p> <p>12. ___ Starts quarrels with others</p> <p>13. ___ Is a reliable worker</p> <p>14. ___ Can be tense</p> <p>15. ___ Is ingenious, a deep thinker</p> <p>16. ___ Generates a lot of enthusiasm</p> <p>17. ___ Has a forgiving nature</p> <p>18. ___ Tends to be disorganized</p> <p>19. ___ Worries a lot</p> <p>20. ___ Has an active imagination</p> <p>21. ___ Tends to be quiet</p> <p>22. ___ Is generally trusting</p> <p>23. ___ Tends to be lazy</p> | <p>24. ___ Is emotionally stable, not easily upset</p> <p>25. ___ Is inventive</p> <p>26. ___ Has an assertive personality</p> <p>27. ___ Can be cold and aloof</p> <p>28. ___ Perseveres until the task is finished</p> <p>29. ___ Can be moody</p> <p>30. ___ Values artistic, aesthetic experiences</p> <p>31. ___ Is sometimes shy, inhibited</p> <p>32. ___ Is considerate and kind to almost everyone</p> <p>33. ___ Does things efficiently</p> <p>34. ___ Remains calm in tense situations</p> <p>35. ___ Prefers work that is routine</p> <p>36. ___ Is outgoing, sociable</p> <p>37. ___ Is sometimes rude to others</p> <p>38. ___ Makes plans and follows through with them</p> <p>39. ___ Gets nervous easily</p> <p>40. ___ Likes to reflect, play with ideas</p> <p>41. ___ Has few artistic interests</p> <p>42. ___ Likes to cooperate with others</p> <p>43. ___ Is easily distracted</p> <p>44. ___ Is sophisticated in art, music, or literature</p> |
|---|--|

**Anexo III - Versão Original do “Maslach Burnout
Inventory - General Survey”**

GENERAL BURNOUT QUESTIONNAIRE
MBI GS-Maslach Burnout Inventory -General Survey
(Schaufeli, Leiter, Maslach, Jackson, 1996)

Please read each statement carefully and decide if you ever feel this way about your job. If you have never had this feeling, write a '0' (zero) before the statement. If you have had this feeling, indicate how often you feel it by writing the number (from 1 to 6) that best describes how frequently you feel that way.

	Very rarely	Rarely	Regularly	Often	Very often	Always
0	1	2	3	4	5	6
Never day	A few times a year or less	Once a month or less	A few times a month	Once a week	A few times a week	Every

1. _____ I feel emotionally drained from my work.
2. _____ I doubt the significance of my work.
3. _____ Working all day is really a strain for me.
4. _____ I can effectively solve the problems that arise in my work.
5. _____ I feel burned out from my work.
6. _____ I feel I'm making an effective contribution to what this organization does.
7. _____ I have become less interested in my work since I started this job.
8. _____ I have become less enthusiastic about my work.
9. _____ In my opinion, I am good at my job.
10. _____ I feel exhilarated when I accomplish something at work.
11. _____ I feel used up at the end of the workday.
12. _____ I have accomplished many worthwhile things in this job.
13. _____ I just want to do my job and not be bothered.
14. _____ I feel tired when I get up in the morning and have to face another day on the job.
15. _____ I have become more cynical about whether my work contributes anything.
16. _____ At my work, I feel confident that I am effective at getting things done.