



UC/FPCE — 2010

Universidade de Coimbra
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da Interferência Trabalho-Família (ITF) e do Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar (TFVF)

Cristina Isabel Magalhães de Castro
(*e-mail*: cristinamagalhaescastro@gmail.com)

Dissertação de Mestrado em Psicologia das Organizações e do Trabalho sob a orientação da Professora Doutora Carla Maria Santos de Carvalho e co-orientação do Mestre Carlos Ferreira Peralta

O papel mediador da Interferência Trabalho-Família (ITF) e do Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar (TFVF) na relação entre *Emotional Labour* (EL) e *Burnout*

Resumo

As emoções são um aspecto fundamental na vida humana em geral e do contexto organizacional em particular. Durante as interações sociais, os trabalhadores devem expressar as emoções que as organizações consideram desejáveis, aceitáveis e adequadas (Zapf & Holz, 2006).

Profissões que requerem contacto directo com terceiros, como por exemplo, a dos docentes universitários, podem conduzir, por vezes, ao desenvolvimento da síndrome de *Burnout*.

Atendendo a que o foco desta investigação consiste na averiguação das relações entre *Emotional Labour* (EL) e *Burnout*¹ e do papel mediador da Interferência Trabalho-Família (ITF) e do Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar (TFVF) nesta relação (*Emotional Labour/Burnout*), constituem nossos objectivos: a) investigar o impacto das diferentes dimensões desse constructo, ou seja, *exigências emocionais do trabalho* (*job-focused emotional labour*) e *estratégias individuais de regulação das emoções no trabalho* (*employee-focused emotional labour*), nas diferentes dimensões do *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal); e b) averiguar em que medida a Interferência Trabalho-Família pode mediar a relação entre o Trabalho Emocional (EL) destes profissionais e o nível de *Burnout* sentido pelos mesmos, bem como, c) em que medida o trabalho desenvolvido pelos docentes sob certas condições, poderá constituir um facilitador da vida familiar, e, por conseguinte, susceptível de interferir na relação atrás mencionada. Em termos gerais, os resultados encontrados permitiram concluir que nesta população: as exigências emocionais (“intensidade”, “frequência e variedade” de emoções requeridas pelo seu trabalho) relacionam-se positivamente com duas dimensões do *Burnout* (exaustão emocional e realização pessoal). No que toca às estratégias de regulação emocional, o *deep acting* é um bom preditor da exaustão emocional e da realização pessoal, enquanto o *surface acting* é um bom preditor da exaustão emocional e despersonalização. Ao contrário do que tínhamos hipotetizado, o Trabalho Facilitador da Vida Familiar não mediou nenhuma relação entre o Trabalho Emocional e o *Burnout*. Por último, a Interferência Trabalho-Família mediou a relação entre o *surface acting* e a despersonalização, embora apenas parcialmente.

Palavras-chave: *Emotional Labour* (EL), *Burnout*, docentes universitários, Interferência Trabalho-Família (ITF), Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar (TFVF).

¹ O *Burnout* designa um estado de fadiga física e psicológica, que na Língua Portuguesa encontra tradução no termo “esgotamento” (Mota-Cardoso, Araújo, Ramos, Gonçalves & Ramos, 2002), ou exaustão emocional. A partir deste momento, e para sermos fiéis ao modelo original em que nos baseamos, passaremos a usar, preferencialmente, no corpo da tese, as designações, em Inglês.

The mediating role of work interference with family and work as facilitator of family life in the relationship between Emotional Labour and Burnout

Abstract

Emotions are a fundamental aspect of human life in a general matter and particular in an organization context. During social interactions, workers must express emotions that organizations consider desirable, acceptable and adequate (Zapf & Holz, 2006).

Professions that require direct third party contact, like university teachers, sometimes may lead to the development of a Burnout syndrome.

Given the focus of this investigation consists in the inquiry of human relations between the Emotional Labour (EL), Burnout and the mediator's paper of Work-Family Interference (ITF) and the Work while Family Life Facilitator (TFVF) in this relation (EL/Burnout), constitute our objectives:

a) investigate the different impact dimensions of these construct, meaning, job-focused emotional labour and employee-focused emotional labour, in the different dimensions of Burnout (emotional exhaustion, depersonalization and personal realization);

b) investigate in which measure the Work-Family Interference can mediate the relation between the professional's Emotional Labour and the level of Burnout felt by them;

c) in which measure the work developed by the teachers under certain conditions, may constitute a family life facilitator, and consequently, susceptible to the interference mentioned earlier.

In general terms, the results found lead to conclude that this population: emotional demands (“intensity”, “frequency and variety”) related positively with two dimensions of Burnout (emotional exhaustion and personal accomplishment). With regard to emotion regulation strategies, the deep acting is a good predictor of emotional exhaustion and personal accomplishment, while the surface acting is a good predictor of emotional exhaustion and depersonalization. Unlike what we had hypothesized, Work while Family Life Facilitator not mediated any relationship between the Emotional Labour and Burnout. Finally, the Work-Family Interference mediated the relationship between surface acting and depersonalization, although only partially.

Key Words: Emotional Labour, Burnout, higher education, Work-Family Interference, Work-Family Facilitation.

Agradecimentos

Este espaço é dedicado àqueles que deram a sua contribuição para que esta tese fosse realizada. A todos eles deixo aqui o meu agradecimento sincero, em particular:

À Professora Doutora Carla Carvalho, pela sua permanente disponibilidade, pelo incentivo e pelo apoio.

Ao Mestre Carlos Peralta, pelos ensinamentos, pela orientação e pelo apoio prestado.

Às minhas colegas de tese, Francisca e Marta, pela presença, espírito de entre-ajuda e partilha em todos os momentos.

A todos os docentes universitários que colaboraram no preenchimento do questionário, pois sem esta colaboração não teria sido possível o término da presente tese.

À minha família, pelos momentos únicos de partilha, pela atenção e pelo amor, recebidos ao longo de toda a minha vida.

A todos os meus amigos, pelo constante apoio e auxílio, nos momentos bons e nos menos bons.

Índice

Introdução	1
I - Enquadramento conceptual	2
1. <i>Emotional Labour</i> e os docentes universitários.....	2
2. <i>Burnout</i> e os docentes universitários	6
3. ITF - Interferência Trabalho-Família	10
4. TFVF - O Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar.....	13
5. Relação entre as variáveis estudadas na presente investigação ..	14
5.1. A relação entre <i>job-focused emotional labour</i> e o <i>Burnout</i>	14
5.2. <i>Surface acting</i> e <i>Burnout</i>	14
5.3. <i>Deep acting</i> e <i>Burnout</i>	15
5.4. <i>Emotional Labour</i> e Interferência Trabalho-Família (ITF).....	16
5.5. Interferência Trabalho-Família (ITF) e <i>Burnout</i>	16
5.6. A mediação da Interferência Trabalho-Família (ITF)	17
5.7. <i>Burnout</i> e Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar (TFVF).....	17
5.8. <i>Emotional Labour</i> e Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar (TFVF).....	17
5.9. <i>Emotional Labour</i> , <i>Burnout</i> e Interferência Trabalho-Família (ITF)	18
II - Objectivos	18
III - Metodologia.....	19
1. Método/ Desenho de investigação.....	19
2. Constituição e caracterização da amostra.....	20
3. Instrumentos	20
3.1. Questionário sócio-demográfico	20
3.2. Emotional Labour Scale (ELS)	20
3.3. Maslach Burnout Inventory (MBI).....	21
3.4. Escalas da ITF e do TFVF.....	22
III - Procedimento	23
V - Resultados.....	24
1. Considerações gerais acerca do tratamento estatístico dos dados.....	24
2. Considerações e procedimentos da análise das qualidades psicométricas das escalas	25
2.1. Estratégia analítica preliminar utilizada em todas as escalas	25
2.2. Estratégia analítica para as escalas ELS e MBI.....	25
2.3. Estratégia Analítica da Escala de Interferência Trabalho-Família e Escala de Facilitação Trabalho-Família.....	27
2.4. Análise da dimensionalidade e da consistência interna da escala ELS	28
2.5. Análise da dimensionalidade e da consistência interna da escala MBI	31
2.6. Análise Factorial Exploratória - Escala de Interferência Trabalho-Família e Interferência Família-Trabalho	34
2.7. Análise Factorial Exploratória - Escala de Facilitação Trabalho-	

Família e Facilitação Família-Trabalho.....	36
3. Estatísticas descritivas e correlações entre as variáveis em estudo	39
4. <i>Emotional Labour</i> como variável preditiva no <i>Burnout</i>	40
4.1. Análise dos pressupostos.....	40
4.2. Regressão.....	41
4.2.1. <i>Employee-focused emotional labour</i> como variável preditiva na exaustão emocional	41
4.2.2. <i>Employee-focused emotional labour</i> como variável preditiva na despersonalização.....	42
4.2.3. <i>Employee-focused emotional labour</i> como variável preditiva na realização pessoal.....	43
5. Hipóteses de mediação	44
V - Discussão	45
VI - Conclusões.....	47
Bibliografia	48
Anexos	53
Anexo I: Quadro 1. Características demográficas da amostra	53
Anexo II: Carta de autorização para a aplicação dos questionários	53
Anexo III: Projecto de Investigação.....	53
Anexo IV: Carta aos docentes universitários	53
Anexo V: Questionário	53

Índice de Quadros

Quadro I. Características demográficas da amostra.....	Anexo I
Quadro II. Índices de ajustamento da AFC com base nos 3 modelos testados do ELS	30
Quadro III. Índices de ajustamento da AFC com base nos 3 modelos testados do MBI.....	33
Quadro IV. Saturações factoriais (S), comunalidades (h^2), <i>eigenvalues</i> , percentagem de variância explicada e consistência interna da Interferência Trabalho-Família e Interferência Família-Trabalho.....	36
Quadro V. Saturações factoriais (S), comunalidades (h^2), <i>eigenvalues</i> , percentagem de variância explicada e consistência interna da Facilitação Trabalho-Família e Facilitação Família-Trabalho.....	38
Quadro VI. Médias (M), desvios-padrão (DP) e coeficientes de correlação entre o <i>job-focused emotional labour</i> , <i>employee-focused emotional labour</i> , <i>Burnout</i> , ITF e TFVF.....	39
Quadro VII. Síntese do modelo obtido na regressão múltipla hierárquica na dimensão exaustão emocional.....	42
Quadro VIII. Coeficientes de regressão na dimensão exaustão emocional.....	42
Quadro IX. Síntese do modelo obtido na regressão múltipla hierárquica na dimensão despersonalização.....	42
Quadro X. Coeficientes de regressão na dimensão despersonalização.....	43
Quadro XI. Síntese do modelo obtido na regressão múltipla hierárquica na dimensão realização pessoal.....	43
Quadro XII. Coeficientes de regressão na dimensão realização pessoal.....	43
Quadro XIII. Efeitos de mediação da Variável ITF.....	45
Quadro XIV. Síntese das análises de mediação da variável TFVF no <i>surface acting</i>	45

Introdução

"*Teachers wear many hats such as friend, protector, mentor, disciplinarian, and gatekeeper to academic success*" (Davis, 2001, p. 431).

O estudo das emoções apresenta-se como uma área essencial à compreensão do comportamento humano, e este interesse tem um início recente nas organizações e nos contextos de trabalho. Com efeito, uma revisão da literatura neste domínio sugere que as emoções têm sido negligenciadas nas organizações, não obstante poderem ser estas consideradas contextos propícios para a sua demonstração, gestão e utilização, por parte dos trabalhadores (Muchinsky, 2000).

No entanto, esta temática tem vindo a assumir um papel cada vez mais significativo nos estudos das ciências do comportamento, nomeadamente, da Psicologia Organizacional, devido ao crescente interesse na compreensão do *modo como* os trabalhadores expressam emoções, as gerem e regulam numa grande variedade de situações de trabalho, principalmente, naquelas em que envolvem interação com os clientes² (Morris & Feldman, 1996), e nas *suas possíveis consequências*, quer para quem as gere e regula, quer para as organizações onde as pessoas trabalham.

Neste sentido, actualmente, as emoções no contexto laboral parecem ser reconhecidas como um factor cada vez mais determinante para o sucesso das organizações e para a satisfação e bem-estar dos trabalhadores (Brotheridge & Grandey, 2002; Fisher & Ashkanasy, 2000; Morris & Feldman, 1996).

A conceptualização de *Emotional Labour*³ (EL) de Hochschild em 1983 direccionou a atenção de académicos e investigadores para o campo e papel das emoções nas organizações.

O ensino é considerado por muitos investigadores uma profissão que envolve um elevado nível de EL (Hargreaves, 2000; Näring, Briët & Brouwers, 2006). O EL pode ser visto como um processo de gestão, regulação e utilização adequada de emoções, no âmbito do qual os docentes podem gerir, monitorizar e regular as suas emoções, de forma a alcançarem uma maior eficácia e eficiência do seu desempenho e a criarem um ambiente positivo de aprendizagem (Gates, 2000; Schmisser, 2003; Sutton, 2004), oferecendo, por conseguinte, diversas oportunidades e contextos para experienciarem emoções, quer agradáveis, quer menos agradáveis.

A investigação sobre o EL nestes profissionais é cada vez mais importante, revestindo-se também de enorme utilidade, quer para os próprios professores, quer para as organizações de ensino a que pertencem, quer mesmo para os destinatários da sua actuação (e.g., alunos, empresas,

² A palavra "clientes", neste contexto, é utilizada para referir todas as pessoas que interagem com os trabalhadores (e.g., clientes, alunos, pacientes, crianças, etc.) (Zapf & Holz, 2006).

³ Usaremos ao longo, do corpo da presente investigação, a sigla "EL" para designar este constructo.

comunidade).

Por todas as razões expressas anteriormente, subsiste a necessidade de uma melhor compreensão do papel das emoções e da sua gestão, no ensino. Apesar do crescente reconhecimento da sua importância no local de trabalho, o terreno *emocional no ensino*, especialmente, no ensino superior, é ainda bastante inexplorado (Schmisseur, 2003).

Adicionalmente, teremos em consideração dois possíveis mediadores da relação entre o Trabalho Emocional e o *Burnout*, ou seja, a Interferência Trabalho-Família⁴ e o Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar⁵. A sua contemplação possibilitar-nos-á explicar e compreender, de forma mais fiável, a relação anteriormente referida.

Atendendo aos objectivos traçados, a estrutura da presente tese assenta em duas grandes partes: a primeira constitui a componente conceptual da tese, onde efectuaremos uma contextualização das variáveis em estudo, mencionando algumas das principais contribuições dos autores centrais neste domínio de investigação. Na segunda parte, iremos apresentar a componente empírica da tese. Começaremos por delimitar os objectivos e as questões de investigação. De seguida, passaremos à caracterização da amostra e dos procedimentos ao nível da recolha de dados. Apresentaremos as acções relativas à análise estatística dos dados, culminando com a interpretação e discussão dos resultados, e com algumas considerações finais.

I - Enquadramento conceptual

1. *Emotional Labour* e os docentes universitários

A expressão de emoções adequadas e socialmente desejadas nas interacções sociais e organizacionais, é uma exigência inerente a qualquer ocupação profissional. Estas exigências emocionais, em algumas profissões, assumem um aspecto tão central no trabalho ou nas funções por este requeridas que, se o trabalhador não respeitar as normas estabelecidas (explícita ou implicitamente) para a exibição e expressão das emoções no trabalho e durante as interacções, provavelmente, este não conseguirá ter um desempenho eficaz no seu trabalho nem se sentirá bem (Briner, 1999).

Por tudo o que foi dito até agora, mais facilmente se compreende que um dos constructos que tem merecido especial atenção é o EL, introduzido e definido por Hochschild (1983, p. 7) como a gestão de sentimentos com o intuito de criar uma expressão facial ou corporal publicamente observável. Segundo esta autora, a única maneira de os trabalhadores atingirem os objectivos da organização é através de uma gestão adequada das emoções no local de trabalho. Se pensarmos bem, hoje em dia, cada vez mais profissões

⁴ Passaremos a fazer uso da seguinte sigla “ITF” para nos referirmos à Interferência Trabalho-Família.

⁵ Doravante utilizaremos a terminologia “TFVF” como acrónimo de Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar.

podem ser caracterizadas com *high-touch* e como requerendo EL. Referências a "*soft skills*", "*interpersonal skills*", ou, simplesmente, "*people work*" são expressões que contêm uma admissão de que o seu trabalho exige algum tipo de EL (Wharton, 1999, p.174).

A maioria das consequências do EL identificadas na literatura é negativa (e.g., dissonância emocional, alienação, stresse, insatisfação no trabalho) (Morris & Feldman, 1996, 1997; Pugliesi⁶, 1999; Zapf & Holz, 2006) sendo que segundo alguns investigadores (e.g., Hochschild, 1983; Tolich, 1993; Wharton, 1993), o resultado negativo mais frequentemente associado ao EL é o *Burnout* (a exaustão emocional).

Por um lado, analisar e compreender *o modo como* as pessoas lidam com as emoções, particularmente, com as negativas, é um dos maiores contributos para a compreensão do comportamento humano em interacção com os outros e, por conseguinte, também do desempenho no trabalho. Por outro lado, apesar desta linha de investigação enfatizar os aspectos negativos do EL, é preciso realçar que muitos autores têm chamado a atenção para os seus efeitos positivos, confirmando, assim a asserção de Hochschild. O estudo do EL nos docentes é uma área de pesquisa que não tem recebido muita atenção por parte dos investigadores (Isenbarger & Zembylas, 2006), onde poucos estudos o mencionam (e.g., Bellas, 1999; Isenbarger & Zembylas, 2006). Segundo Hebson, Earnshaw e Marchington (2007), só recentemente, é que alguns investigadores têm focalizado a dimensão “emoção” na definição do que se considera ser um bom professor.

As razões da escolha desta população prendem-se com o facto de considerarmos que *ser professor* requer uma constante interacção, não só com os estudantes, mas também com outras pessoas (e.g., os colegas de trabalho, funcionários, público em geral). Esta ocupação é apontada por vários autores (e.g., Bellas, 1999; Näring et al., 2006) como envolvendo níveis elevados de Trabalho Emocional, o que justifica o uso do termo EL, na nossa população alvo (Hebson et al., 2007).

Além disso, Hargreaves (1998a) refere que os investigadores raramente contemplam os aspectos emocionais do docente e, através da sua definição de professor, chama a atenção para a necessidade de se ter em conta este conceito: “o ensino não pode ser reduzido a competências técnicas ou padrões clínicos” ... “Envolve *emotional labour*” (p. 849).

O EL ocorre quando os professores se esforçam para regular, modificar e controlar emoções com o objectivo de expressar apenas as que são socialmente aceitáveis ou desejáveis numa dada situação ou contexto (Isenbarger & Zembylas, 2006). Durante as interacções, os professores têm de demonstrar determinadas emoções, fingir ou suprimir outras, induzindo-os a uma maior gestão de expressões emocionais (Bellas, 1999). Neste contexto, Sutton (2004) realizou um estudo, acerca da regulação emocional nos professores e constatou que, à semelhança de muitas outras profissões estudadas por outros autores (e.g., Hochschild, 1983), estes também

⁶Pugliesi (1999) utilizou os seguintes termos *self-focused* e *otherfocused* para designar as estratégias de regulação emocional e não *surface acting* e *deep acting*, como outros autores. No entanto estes constructos podem ser sinónimos.

necessitam de regular as suas emoções de acordo com as *display rules*⁷. Os professores acreditam que ao regularem e ajustarem as suas emoções irão contribuir para um desempenho mais eficaz (Sutton, 2004).

Apesar das investigações relativas ao EL indicarem, que não existe uma conceptualização consensual sobre este constructo, iremos ressaltar as três mais referidas na literatura e que reúnem um maior consenso neste domínio: 1) a de Hochschild, que foi referida, anteriormente; 2) a de Ashforth e Humphrey (1993) e a 3) de Morris e Feldman (1996).

A conceptualização de Ashforth e Humphrey (1993) e a de Morris e Feldman (1996) diferem da de Hochschild porque compreendem o EL mais como um comportamento observável do que como um processo de gestão de emoções. Nesse sentido, Ashforth e Humphrey (1993, p. 90) designam-no como *o acto de expressar a emoção apropriada*. Acrescentam ainda que, EL não requer, necessariamente, um esforço consciente, apenas acontece quando os trabalhadores não mostram emoções genuínas. Por sua vez, Morris e Feldman (1996, p. 987) definem-no como o esforço, planeamento e controlo necessários para expressar emoções organizacionalmente desejadas, durante as transacções interpessoais. Estes autores concedem uma grande importância aos factores sociais como determinantes da expressão das emoções. Nesta perspectiva, as emoções têm de ser compreendidas no ambiente social específico onde são experienciadas. Assim, podemos resumir que alguns autores se focalizam mais na *gestão dos sentimentos internos* (e.g., Brotheridge & Grandey, 2002; Hochschild, 1983), enquanto outros enfatizam *a expressão externa dos mesmos* (e.g., Ashforth & Humphrey, 1993; Morris & Feldman, 1996).

Apesar da falta de consenso quanto à sua definição e quanto à sua operacionalização, a maioria dos investigadores defende que o conceito de EL é multidimensional (e.g., Brotheridge & Lee, 2003; Morris & Feldman, 1996; Wharton, 1993; Zapf & Holz, 2006). Consequentemente, diferentes dimensões são propostas como parte da sua descrição. Por último, alguns aspectos são centrais a todas as perspectivas do EL: a) a sua relação com as *display rules*, que nos indicam que emoções são apropriadas, em interacções particulares; b) a gestão das suas próprias emoções para corresponder à *display rule* exigida; e, c) a expressão das emoções como um requisito da profissão (Bono & Vey, 2005; Zapf, 2002).

Uma vez que acreditamos que a Psicologia do Trabalho e das Organizações lida com processos psicológicos no trabalho, que neste caso, se referem às estratégias de gestão/regulação e expressão de emoções e sentimentos, optámos, na presente investigação, pela abordagem sugerida por Brotheridge e Grandey (2002), uma vez que nos parece ser a mais consensual, abrangente e operacionalizável. Os seus autores afirmam que o Trabalho Emocional se refere aos processos psicológicos necessários para regular as emoções organizacionalmente desejadas, como parte integrante do

⁷ Cada profissão ou organização tem padrões ou regras (explícitas ou implícitas), denominadas, *display rules*, que são normas organizacionais que definem que emoções são apropriadas, adequadas e desejadas numa situação particular, no trabalho (Ashforth & Humphrey, 1993; Brotheridge & Grandey, 2002; Wharton, 1993).

seu trabalho. Estes autores conceptualizaram-no como sendo composto por duas grandes dimensões: o *job-focused emotional labour* e o *employee-focused emotional labour*.

O *job-focused emotional labour* corresponde ao nível de exigência emocional de uma dada profissão (Brotheridge & Grandey, 2002). Abrange as dimensões frequência, duração, intensidade e variedade de emoções⁸. Por fim, ainda associadas ao *job-focused emotional labour* estão as *display rules*, já explicitadas, anteriormente. No que diz respeito ao *employee-focused emotional labour*, esta dimensão foca o modo como os trabalhadores processam e experienciam as emoções e expressões resultantes das exigências do trabalho (Brotheridge & Grandey, 2002), ou seja, examina o EL tendo em vista os processos de regulação emocional dos indivíduos, quando tentam modificar as suas expressões devido às exigências emocionais (Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1997; Pugliesi, 1999). Segundo esta perspectiva, as exigências emocionais do trabalho e as *display rules* podem ser vistos como stressores que, consequentemente, levam os sujeitos à necessidade de gerir estados emocionais, de forma a estarem aptos para atingir os objectivos organizacionais (Brotheridge & Grandey, 2002). Esta regulação pode ser realizada através do recurso a duas estratégias: o *surface acting* (fingir emoções, que na realidade não se sentem para ir ao encontro das *display rules* organizacionais, sendo, assim, exteriorizadas sem qualquer esforço para, efectivamente, as vivenciarem) e o *deep acting* (a qual consiste em modificar e controlar os sentimentos e os pensamentos, intencionalmente, de forma a corresponderem aos sentimentos desejados) (Ashforth & Humphrey, 1993; Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2000; Montgomery, Panagopolou, Wildt & Meenks, 2006b). No *deep acting* existe claramente uma tentativa de mudar aquilo que se sente interiormente, para que a emoção sentida corresponda à que é exibida. Assim, os profissionais que recorrem a esta estratégia de regulação emocional de forma a responder às *display rules* experimentam um menor conflito (Grandey, 2003). Tanto quando os indivíduos recorrem à estratégia *surface acting* como à estratégia *deep acting*, os indivíduos manifestam emoções que na realidade não são sinceras. A diferença é que, enquanto no primeiro caso, as emoções são apenas manifestadas externamente, “*outside in*”, na estratégia *deep acting* as emoções são exibidas externamente e sentidas internamente, ou seja, “*inside*

⁸ A primeira dimensão, a frequência ou quantidade de interações que se estabelecem com outras pessoas é considerada a componente mais frequentemente, estudada na literatura. Quanto maior é a necessidade de interagir com os clientes, maior é a necessidade de regular as expressões emocionais, de modo, a assegurar os objectivos da organização e a eficácia dos comportamentos tendo em vista os resultados organizacionais (Maslach, 1993). A este propósito, Sutton (2004) refere que quando estes foram questionados, acerca da frequência, descreviam-na usando termos como “diariamente” e “a todos os segundos”. Hochschild (1983) com base nos seus estudos empíricos, foi a autora que introduziu a ideia de quanto mais interação com os clientes é exigida aos trabalhadores, maior é a frequência da necessidade de expressar emoções, mais que não são compatíveis com as expressas, tendo efeitos negativos na saúde física e psicológica dos trabalhadores, e podendo conduzir, consequentemente, ao *Burnout*. Na componente duração, quanto mais demoradas as interações forem, maior será o esforço implicado ao trabalhador na expressão emocional. No nível da intensidade, quanto mais intensa for a expressão emocional exigida, maior será o EL. Quanto à dimensão da variedade de emoções exigidas, quanto maior for a exigência de constantes mudanças de expressões emocionais requeridas para determinada profissão, maior será o EL exigido (Brotheridge & Grandey, 2002; Morris & Feldman, 1996).

out” (Hochschild, 1983).

Em ambas as situações, sentimentos genuínos e/ou expressões emocionais são ajustados, intensificados ou reprimidos para ir ao encontro das exigências da profissão. Assim, o EL pode ser considerado, simultaneamente, como um processo exigente que esgota os recursos mentais, e como um processo que contribui para o desenvolvimento de relações recompensadoras (Brotheridge & Lee, 2002). É o caso, por um lado, do *surface acting* que exige esforço e não promove ganhos, levando a uma diminuição do bem-estar e, por outro lado, do *deep acting* que, embora, exija igualmente esforço por parte do indivíduo, traz algumas recompensas. Por outras palavras, o foco do *surface acting* verifica-se nos comportamentos visuais, enquanto o *deep acting* é nos sentimentos internos (Ashforth & Humphrey, 1993).

Segundo Hochschild (1983) quando a emoção transmitida entra em conflito com a que é sentida, pode ocorrer a chamada *dissonância emocional*. Apesar de não haver consenso relativamente ao estatuto da *dissonância emocional*, existe, contudo, uma certa unanimidade de que esta está muito associada ao *Burnout*, pois tem um impacto negativo forte no bem-estar psicológico dos indivíduos (e.g., Morris & Feldman, 1997; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999).

Neste campo de investigação, existem várias características sócio-demográficas (e.g., sexo, estado civil) que têm vindo a ser alvo de estudo, por parte dos autores, de forma a clarificar a influência destas, no EL. A nível da variável *sexo*, Hochschild (1983) e Wharton e Erickson (1993) mencionam que as mulheres, no trabalho, recorrem mais à gestão de emoções. No que concerne à variável *estado civil*, Hochschild (1983) refere que os indivíduos casados (de ambos os sexos) mostram-se mais vulneráveis aos efeitos negativos do EL, comparativamente, com os solteiros. Porém, os autores, Zammuner e Galli (2005), não encontraram diferenças significativas nas dimensões do EL relativamente ao sexo e ao estado civil.

2. *Burnout* e os docentes universitários

Com efeito, alguns autores (e.g., Gil-Monte & Peiró, 1999) apontam três causas principais para o crescimento do interesse no estudo da síndrome de *Burnout*, que passaremos a enunciar: a) o interesse das organizações pela qualidade de vida dos seus trabalhadores, pois esta tem repercussões importantes sobre a mesma (e.g., absentismo, diminuição da produtividade e da qualidade); b) uma incidência maior desta síndrome em profissões de serviços, que prestam funções assistenciais ou sociais; e c) o crescente aumento do número das organizações de serviços, quer no sector público, quer no privado, em que a qualidade da atenção prestada ao cliente é considerada uma variável crítica para o êxito da organização. Alguns autores (e.g., Quesada, Hinogosa, Arrizabalaga, Baracaldo & Ramírez, 2003) destacam os profissionais de educação como uma profissão propensa a um maior risco desta síndrome. Os professores têm sido alvo de diversas investigações (e.g., Brouwers & Tomic, 2000; Burke & Greenglass, 1995; Silva, 2009), levando alguns investigadores (e.g., Gold & Roth, 2001)

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

afirmaram que a docência é uma das três profissões mais stressantes, apresentando sintomas semelhantes aos experimentados pelos soldados em combate. Os autores identificaram as escolas como sendo das ecologias mais stressantes na nossa sociedade. Por vezes, as exigências emocionais a que estes profissionais estão sujeitos, no exercício da sua profissão podem conduzi-los a um sentimento geral de desgaste/fadiga e de exaustão emocional (Grandey, 2000; Isenbarger & Zembylas, 2006). Segundo Schaufeli (1999), Freudenberguer foi quem pela primeira vez se referiu ao *Burnout* como uma síndrome, comum nos profissionais de saúde. O mesmo registou que os profissionais que trabalhavam com toxicodependentes experienciavam uma perda gradual de energia, de motivação e comprometimento, acompanhada por uma variedade de sintomas mentais e físicos. Ao estado específico de exaustão, Freudenberguer atribuiu a designação de "burn-out"⁹. Identificava-o, assim, como o resultado da relação que se estabelece entre o trabalho e o indivíduo, onde a desproporção entre os esforços realizados e os resultados obtidos, não satisfazendo as expectativas pessoais, estaria na origem desta síndrome. Ainda segundo Schaufeli (1999), nessa época, e aparentemente sem qualquer relação entre si, Maslach, uma investigadora da área da Psicologia Social, inicia também os seus estudos na área do *Burnout*, tendo observado que muitos profissionais, emocionalmente exaustos, desenvolviam percepções negativas acerca dos seus doentes, ao mesmo tempo que experienciavam uma diminuição (falha) na sua competência profissional.

Segundo Maslach e Schaufeli (1993), o conceito de *Burnout*, não emergiu no domínio académico, mas como resposta a questões pragmáticas sentidas pelos profissionais, e em particular pelos profissionais de ajuda, no contexto socioprofissional. Inúmeras evidências empíricas (e.g., Carvalho, 2005; Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) têm demonstrado que o *Burnout* implica vários custos, tanto para as pessoas que dela sofrem como para as organizações onde elas trabalham (Maslach, 2005; Mota-Cardoso et al., 2002). O processo do *Burnout* é individual e a sua evolução pode levar anos.

No caso dos professores, a falta de carisma e emoção, quando se relacionam com os estudantes, pode afectar, não só a aprendizagem e a motivação dos alunos, como também o próprio comportamento destes (Rudow, 1999). O *Burnout* tem sido, consistentemente, relacionado com resultados fisiológicos e afectivos (e.g., Burke & Greenglass, 1995; Maslach & Leiter, 1997), com a experiência de *distress* psicológico, ansiedade, depressão, redução da auto-estima e abuso de substâncias (Maslach et al., 2001). Adicionalmente, Wright e Cropanzano (1998) verificaram que a exaustão emocional foi um dos preditores mais significativos, de forma positiva do "turnover" e, de forma negativa, da variável "desempenho". Os investigadores também sugerem que as queixas relacionadas com o *Burnout* podem dar origem ao fenómeno de *contágio*, originando sentimentos de exaustão emocional nos outros com quem estes indivíduos, afectos por esta

⁹O termo *burn-out* é escrito propositadamente com hífen tal como é enunciado por Freudenberguer no início da descrição desta síndrome. A designação mais comum e actual é *Burnout*.

síndrome, se relacionam e trabalham (Bakker, Schaufeli, Sixma & Bosveld, 2001).

O *Burnout* é um problema do contexto social no qual trabalham (Maslach, 2005), daí ser da máxima importância considerar o indivíduo no seu contexto (Maslach et al., 2001).

Para Maslach e Schaufeli (1993) e Maslach e colaboradores (2001), o *Burnout* é considerado o resultado de um processo prolongado, em que o trabalhador percebe os seus recursos para lidar com as exigências colocadas por determinada situação, já estão esgotados ou seja, o *Burnout* é uma síndrome psicológica que aparece em resposta a stressores interpessoais crónicos presentes no trabalho. Segundo os mesmos autores, reside algum consenso relativamente à existência, nesta síndrome, de cinco elementos: 1) predominância de sintomas disfóricos (i.e., exaustão mental e emocional, fadiga e depressão); 2) predominância dos sintomas comportamentais e mentais, comparativamente, aos sintomas físicos; 3) os sintomas do *Burnout* são específicos de situações laborais; 4) os sintomas podem manifestar-se em pessoas que nunca sofreram de distúrbios psicopatológicos; e 5) a diminuição da eficácia e desempenho no trabalho ocorre devido a atitudes e comportamentos negativos.

Apesar de existirem diversas teorizações acerca deste fenómeno, o modelo para o conceptualizar que mais consenso reúne entre os investigadores e, sobretudo no que respeita à profissão docente, é o de Maslach (Maslach, 1993, 1999), a qual concebeu um instrumento de avaliação desta síndrome – o MBI – *Educators Survey* (MBI-ES – Maslach, Jackson & Leiter, 1997). A autora concebe este constructo como sendo um fenómeno tridimensional, em que interagem três componentes: *exaustão emocional*, *despersonalização* e um *sentimento de não realização pessoal*, que afecta, sobretudo, indivíduos que trabalham com pessoas (Maslach, 1993). Segundo alguns autores (Maslach et al., 2001) o *Burnout* é um processo sequencial, iniciado por relações emocionalmente exigentes que conduzem à *exaustão emocional*. Numa tentativa desapropriada para lidar com os sentimentos de desgaste emocional, pode desenvolver-se a *despersonalização*, também denominado, de *cinismo*. Por último, esta estratégia pode acabar por ter efeitos deletérios nas relações interpessoais, aumentando os sentimentos de *incompetência profissional* o que pode contribuir, deste modo, para a perda de gratificação e de *realização pessoal no trabalho*, completando a espiral descendente.

A *exaustão emocional* (dimensão considerada de natureza individual) refere-se ao sentimento de sobrecarga emocional, sendo este um traço fundamental da síndrome de *Burnout*, caracterizado pela perda de energia, esgotamento e sentimento de fadiga constante. Os professores, no exercício da sua profissão, sentem muitas vezes, e de um modo gradativo, a redução da sua capacidade de produção e de vigor no trabalho, sendo esta considerada por diversos autores (e.g., Maslach, 1993; Maslach et al., 2001) a dimensão central do *Burnout* é a manifestação mais óbvia desta complexa síndrome, sendo por isso mesmo, a manifestação mais referida e analisada na literatura da especialidade. Contudo, Maslach e colegas (2001) referem que, apesar de a exaustão emocional ser um critério necessário, isto não

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

significa que seja suficiente, uma vez que, desta forma, perderíamos este fenómeno por inteiro.

Segundo Maslach (1993), a *despersonalização* (dimensão considerada de natureza interpessoal), geralmente, vem acompanhada de ansiedade, de um aumento da irritabilidade e da perda da motivação. Por outras palavras, corresponde à avaliação e às atitudes negativas e frias, por parte da pessoa afectada, face aos outros (o que, no caso dos professores, se pode manifestar em relação aos alunos), não sendo esta capaz de lidar com as suas próprias emoções e com as dos seus interlocutores, acabando, muitas vezes, por os tratar de forma desumanizada.

A perda de *realização pessoal* (dimensão considerada de natureza individual) representa uma diminuição dos sentimentos de competência e de gratificação pessoal. Apesar das três dimensões terem sido confirmadas empiricamente em várias investigações que estudaram diversas culturas e profissões (e.g., Demerouti, Bakker, Vardakou & Kanta, 2003; Schaufeli & Van Dierendonck, 1993), alguns investigadores (e.g., Brotheridge & Grandey, 2002; Lee & Ashforth, 1996) afirmam que a *realização pessoal* não é um componente genuíno devido à sua baixa correlação com as outras dimensões do *Burnout* e os seus diferentes preditores. Não obstante o que acabámos de referir, na presente investigação iremos ter em consideração o modelo tridimensional de Maslach, acima especificado.

Imbuídos numa perspectiva mais positiva que banha, actualmente, a Psicologia, Maslach e Leiter (1997), por um lado, e Schaufeli (1999) por outro, começam a investigar o que definem como antítese de *Burnout*: o *job engagement* que aqui traduziremos por *envolvimento no trabalho*, representando uma nova forma de pensar em soluções para o *Burnout* (Leiter & Maslach, 2000). Assim, Maslach e Leiter (1997) redefinem *Burnout* como uma erosão do *envolvimento no trabalho*. O *envolvimento* surge, então, como um estado afectivo-motivacional positivo e persistente de realização nos empregados e que é caracterizado por vigor, dedicação e absorção¹⁰ (Maslach, 2005).

Um estudo entre professores portugueses efectuado por Mota-Cardoso e colaboradores (2002) envolvendo 2.180 professores e onde foi utilizado o MBI, parece confirmar esta mesma realidade. Neste estudo, os autores identificaram 34.8% dos docentes com exaustão emocional, 63% com despersonalização e 84.2% carentes de realização pessoal.

De todas as variáveis sócio-demográficas, a *idade* é a variável que apresenta resultados mais consistentes com o *Burnout*. Os resultados apontam para uma relação inversa entre *idade* e *exaustão emocional*, ou seja, níveis elevados de *Burnout* estão, aparentemente, relacionados com trabalhadores mais novos (Maslach et al., 2001). Relativamente, ao *sexo*, os estudos reforçam a ideia de que esta variável não é uma forte preditora do

¹⁰ *Vigor* refere-se a elevados níveis de energia e resiliência, à vontade de investir no seu trabalho, à capacidade de não se fatigar facilmente e à persistência face às dificuldades. *Dedicação* refere-se ao forte envolvimento no trabalho próprio acompanhado por sentimentos de entusiasmo e relevância e por um sentido de orgulho e inspiração. Finalmente, a *absorção* refere-se a um estado agradável de total imersão no seu trabalho, que é caracterizado pelo facto de o tempo passar depressa e de não se conseguir desligar a si próprio do trabalho (Maslach et al., 2001).

Burnout, pois os resultados desta relação têm sido inconsistentes (Maslach, 2005). Segundo Hochschild (1983) as mulheres encontram-se menos protegidas do que os homens, uma vez que detêm mais dificuldades na gestão dos seus sentimentos no local de trabalho. Por sua vez, Wharton (1993) não encontrou resultados que sustentem que o *sexo* esteja relacionado com o *Burnout*. Já Farber (1991, cit. por Carlotto, 2002) menciona que os estudos têm mostrado serem os professores do sexo masculino mais vulneráveis ao *Burnout* que os do sexo feminino, o que levou à suposição de que as mulheres são mais flexíveis e mais abertas para lidar com as várias pressões presentes na profissão de ensino. A única consistência que os estudos têm demonstrado é o nível elevado de presença da dimensão *despersonalização*, nos homens (e.g., Cordes & Dougherty, 1993; Gil-Monte & Peiró, 1999; Maslach et al., 2001; Maslach, 2005). Por sua vez, o sexo feminino tende a pontuar, ligeiramente, mais na dimensão *exaustão emocional* (Maslach, 2005). No que se refere ao *estado civil*, os estudos têm demonstrado que os *solteiros* (especialmente, os homens) são mais propensos ao *Burnout* do que os casados e que estes tendem a experienciar níveis de *Burnout* mais elevados do que os *divorciados* (Maslach et al., 2001; Maslach, 2005). Por último, no que diz respeito ao *número de horas de trabalho*, a tensão emocional parece ser mais evidente entre os profissionais que trabalham mais horas e de uma forma mais contínua, do que entre os que trabalham menos horas e de forma descontínua (Wharton, 1993).

3. ITF - Interferência Trabalho-Família

Durante o último quarto de século, na investigação da temática trabalho-família, a *emergência de conflitos* tem sido visto como o paradigma dominante (Parasuraman & Greenhaus, 2002). Nesta perspectiva, a relação entre estes dois domínios compõem um “*zero-sum game*”. Por outras palavras, as consequências negativas de múltiplos papéis (i.e., conflito, desequilíbrios, tensões, interferências negativas, incompatibilidades) criam exigências elevadas num domínio (e.g., trabalho), limitando a capacidade de realizar as exigências no outro domínio (e.g., família) (Friedman, Christensen & DeGroot, 1998).

Segundo Greenhaus e Beutell (1985, p. 77), o conflito trabalho-família refere-se à situação: na qual “as pressões do trabalho e as funções da família são mutuamente incompatíveis e em que a participação num papel torna difícil a participação no outro”. Para os referidos autores, desta forma, esta *interferência* ocorre quando os trabalhadores não são mais capazes de equilibrar as exigências do trabalho com os papéis familiares.

Na perspectiva dos autores acima mencionados, a análise da literatura sobre a relação trabalho-família é dificultada pelas imprecisões conceptuais e pela coexistência de diferentes terminologias usadas por diferentes investigadores para descrever constructos idênticos. Por exemplo, tensão trabalho-família, incompatibilidades entre o papel profissional e familiar, interferência trabalho-família, conflito inter-papéis ou *spillover* são termos usados para descrever o mesmo conceito de *conflito trabalho-família*.

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

A perspectiva mais consensual acerca da relação entre trabalho e família são os efeitos que cada um dos domínios (profissional e familiar) exerce no outro (*spillover*¹¹). A investigação neste campo sugere que os trabalhadores transportam, frequentemente, as suas emoções, atitudes, competências e comportamentos desenvolvidos no exercício do seu papel profissional para a sua vida familiar e vice-versa (Greenhaus & Beutell, 1985; Near et al., 1980). Os afectos, os valores, as competências e os comportamentos correspondem, assim, a efeitos de *spillover*.

Alguns autores, como Grzywacz e Marks (2000) e Kirchmeyer (1992), expandiram a definição de *spillover* de modo a incluir dois tipos: o positivo e o negativo. Assim, *spillover* positivo envolve a disseminação de satisfação e de estimulação profissional para elevados níveis de energia e de satisfação em casa, enquanto *spillover* negativo se refere ao modo como as tensões produzidas a nível profissional afectam e preocupam o indivíduo na sua participação na vida familiar.

Ainda, outros autores, como Frone, Russel e Cooper (1992) e Greenhaus e Beutell (1985), alargaram a definição de *spillover* de forma a reflectir duas direcções: a interferência do papel profissional no papel familiar e a interferência do papel familiar no papel profissional. As experiências num dos papéis (familiar ou profissional) podem originar *tensões* (que ocorrem quando o stresse num domínio se expande para o outro – efeito *spillover*); *constrangimentos de tempo* (que ocorrem quando o tempo requerido pela família compete com as actividades laborais) ou até mesmo, *dificuldades comportamentais no outro papel* (que ocorrem quando o modo como uma pessoa se comporta no trabalho conflitua com o modo como ela precisa de se comportar em casa). Todos estes efeitos referidos são susceptíveis de comprometer a qualidade de vida dos indivíduos.

De forma global, as pressões profissionais têm sido identificadas como uma fonte poderosa de conflito trabalho-família, enquanto as pressões familiares estão mais fortemente relacionadas com o conflito família-trabalho (Frone et al., 1992; Frone, Yardley & Markel, 1997). Segundo Frone e colaboradores (1997), ambas as interferências têm resultados indesejáveis: enquanto, a *Interferência Família-Trabalho* tem sido vista como estando relacionada com resultados no domínio da vida, tal como a satisfação com a vida; já a *Interferência Trabalho-Família* tem sido relacionada com um impacto negativo nos resultados relativos ao trabalho, tal como a satisfação laboral ou o comprometimento organizacional.

No estudo de Frone e colaboradores, levado a cabo em 1992, foram avaliados os dois tipos de interferências acima referidos, de forma independente (do trabalho para a família e da família para o trabalho), tendo sido reunidas evidências que apontam no sentido de que as interferências do

¹¹Desde cedo que investigadores e autores da área social se interessaram pela análise das relações entre duas instituições da sociedade como o *trabalho* e a *família*. Estas relações foram identificadas inicialmente a partir de três processos: processo de segmentação, que reafirma a separação entre as duas esferas; processo de compensação, onde os indivíduos procuram equilibrar os desapontamentos de uma esfera (profissional ou familiar) através do aumento da participação na outra esfera e o processo de *spillover*, onde as atitudes e comportamentos desenvolvidos num dos domínios são generalizados para ou afectam o outro (Wilensky, 1960, cit. por Near, Rice & Hunt, 1980).

domínio profissional no domínio familiar são cerca de três vezes mais frequentes que o oposto. Estes resultados sugerem, assim, que as fronteiras do domínio familiar são mais permeáveis às exigências profissionais do que o inverso, ou seja, do que são as fronteiras profissionais permeáveis às exigências familiares (Frone et al., 1992; Netemeyer, Boles & McMurrian, 1996).

Como já foi dito, o *conflito trabalho-família* pode ser bidireccional, mas na presente tese, apenas iremos ter em consideração as interferências, do domínio profissional no domínio familiar, ou seja, a ITF enquanto forma de conflito de papéis, onde as exigências, comportamentos e experiências a nível laboral são susceptíveis de interferirem nas responsabilidades relacionadas com a família (Greenhaus & Beutell, 1985; Netemeyer et al., 1996). A revisão de literatura neste domínio revelou que a ITF ocorre mais frequentemente do que a IFT, e tem sido mais frequentemente relacionada com resultados negativos do que positivos, a nível laboral.

Numa recente meta-análise levada a cabo por Allen, Herst, Bruck e Sutton em 2000, os autores analisaram a relação entre a ITF e uma variedade de resultados relacionados com o trabalho (e.g., satisfação no trabalho, comprometimento organizacional, intenções de *turnover*, absentismo, desempenho), bem como resultados não relacionados com o trabalho (e.g., satisfação marital e familiar, lazer, desempenho familiar), e ainda com resultados relacionados com o stresse individual (e.g., depressão, *Burnout*, abuso de substâncias e stresse no trabalho e na família). Dos resultados encontrados, salientam-se os que apontam para que, em geral, a ITF estava relacionada com todas as classes de variáveis estudadas, destacando-se, sobretudo, a relação desta com os resultados negativos no desempenho laboral, no aumento da taxa de absentismo e de *turnover*, numa redução da satisfação marital, no aumento da depressão e da emergência de uma saúde física pobre, sendo os resultados mais consistentes, aqueles que apontam para relações significativas entre a ITF e o decréscimo da satisfação laboral, da satisfação com a vida e do aumento do *Burnout*. Deste estudo, ressalta-se, ainda, que o impacto deste conflito laboral e de outras manifestações do stresse no trabalho, não parece estar restrito ao trabalhador individual, havendo evidências crescentes de que este pode afectar, igualmente, os colegas e outros membros familiares do trabalhador, sendo este fenómeno conhecido como *crossover* (Jones, Burke & Westman, 2008). Adicionalmente, Boles, Johnston e Hair (1997) argumentaram que a ITF não está limitada apenas a pessoas casadas, com ou sem filhos, mas que também os pais solteiros ou outros indivíduos solteiros podem ter dificuldade em equilibrar/conciliar o trabalho com questões da vida pessoal como a presença de crianças, amigos, familiares ou outro tipo de compromissos.

A variável ITF irá assumir, na presente investigação, o estatuto de variável mediadora, tal como sugerido por alguns autores em que nos baseámos (e.g., Janssen, Peeters, de Jonge, Houkes & Tummers, 2004; Montgomery, Peeters, Schaufeli & Den Ouden, 2003; Montgomery, Panagopolou & Benos, 2006a).

4. TFVF - O Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar

Um crescente número de investigadores do campo *trabalho-família* tem chamado, cada vez mais, a atenção para um foco que incorpora as sinergias positivas entre o trabalho e a família (e.g., Barnett & Hyde, 2001; Carlson, Kacmar, Greenhaus & Powell, 2006). Deste modo, surge outra noção associada às questões *trabalho-família* – o efeito de *facilitação*, o qual pode ocorrer quando o envolvimento num papel origina privilégios, recursos e segurança e/ou enriquecimento a nível da personalidade, por exemplo (Sieber, 1974, cit. por Wayne, Musisca & Fleeson, 2004), o que, por sua vez, tende a melhorar o funcionamento no outro domínio da vida. Outros autores (e.g., Barnett & Hyde, 2001; Edwards & Rothbard, 2000) sugeriram que a participação num domínio pode, inclusive, melhorar a capacidade da pessoa para ter sucesso no outro, ou quando as competências (*skills*) e atitudes que se adquirem num papel são úteis num outro papel (Crouter, 1984, cit. por Wayne et al., 2004), ou ainda, quando se tem mais confiança e melhor humor num papel, como resultado das experiências obtidas no desempenho de outro papel (Stephens, Franks & Atienza, 1997). Segundo Wayne e colaboradores (2004), através de processos como estes, o envolvimento num papel (e.g., trabalho) serve, assim, para influenciar positivamente o envolvimento num outro papel (e.g., família/vida pessoal).

A *facilitação trabalho-família* pode ser, desta forma, definida como o grau ou a extensão em que a participação no trabalho (ou na família) é facilitada, em virtude das experiências, competências e oportunidades ganhas e desenvolvidas na família (ou no trabalho) (Frone, 2003, cit. por Hill, 2005). À semelhança do *conflito* trabalho-família, a *facilitação* pode também ocorrer bidireccionalmente. Assim, a *facilitação* trabalho-família ocorre “quando o envolvimento da pessoa no trabalho resulta em competências, comportamentos ou num humor positivo, que influencia positivamente a vida familiar” (Wayne et al., 2004, p. 111). O trabalho pode beneficiar a família, por exemplo, através do bem-estar pessoal, e a família pode beneficiar o trabalho, por exemplo, através da gestão e redução do stresse (Grzywacz & Marks, 2000). Além disso, existem evidências de que as recompensas obtidas através do desempenho dos papéis profissional ou familiar contribuem para uma melhor saúde física e mental (Hill, 2005).

Os diferentes autores que analisam estas relações positivas trabalho-família têm usado diferentes conceitos para as designar, tais como *spillover positivo* (Grzywacz & Marks, 2000; Kirchmeyer, 1992), *facilitação* (Frone, 2003, cit. por Hill, 2005; Wayne et al., 2004), *promoção* e *enriquecimento* (Carlson et al., 2006; Greenhaus & Powell, 2006), ao até *equilíbrio na conciliação entre o trabalho e a família* (Milkie & Peltola, 1999).

Assim, pelo exposto, consideramos que analisar a *facilitação* assim como o *conflito*, oferece não só uma visão mais holística da interacção trabalho-família, como também fornece novas abordagens e pistas para uma melhor prevenção do *Burnout* (Innstrand, Langballe, Espnes, Falkum & Aasland, 2008).

A variável TFVF irá assumir, na presente investigação, o estatuto de variável mediadora, tal como sugerido por alguns autores em que nos ***Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF***

baseámos (e.g., Boyar & Mosley, 2007).

5. Relação entre as variáveis estudadas na presente investigação

Segundo alguns autores (e.g., Brotheridge & Grandey, 2002; Erickson & Ritter, 2001; Zapf et al., 1999), só recentemente é que se começou a investigar a relação entre o *Emotional Labour* e o *Burnout*. E como afirmam Montgomery e seus colaboradores (2006b), o EL é um dos mais significantes preditores do *Burnout*. Assim, neste contexto, o aparecimento de níveis elevados de *Burnout* nos trabalhadores pode indicar que estes não estão a ser capazes de gerir e regular adequadamente as suas emoções no trabalho, resultantes, por exemplo, da interacção com os clientes (Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini & Holz, 2001; Zapf et al., 1999).

5.1. A relação entre *job-focused emotional labour* e o *Burnout*

No que respeita a esta dimensão do EL, vários estudos evidenciaram resultados contraditórios. Assim, por exemplo, a frequência das interacções com os clientes são consideradas, por Cordes e Dougherty (1993) como a principal causa do *Burnout*, ao passo que noutras investigações, a frequência das interacções não revelou ser um preditor significativo da exaustão emocional (Cordes, Dougherty & Blum, 1997; Morris & Feldman, 1997). Para além disso, as expectativas de realização de interacções longas (duração) com os clientes e o nível de intensidade e variedade das expressões emocionais necessárias também têm sido apontadas como dimensões do EL e predictoras do *Burnout* (Cordes & Dougherty, 1993; Morris & Feldman, 1996). No estudo de Zapf e colaboradores (2001), a duração da interacção com os clientes correlacionou de forma elevada com a realização pessoal. No entanto, as exigências interpessoais ao nível da duração (Cordes et al., 1997; Morris & Feldman, 1997) e da intensidade não revelaram ser predictoras significativas da exaustão emocional (Cordes et al., 1997).

No estudo de Brotheridge e Grandey (2002) a duração, frequência, intensidade e variedade das emoções requeridas durante as interacções sociais, relacionaram-se positivamente apenas com a dimensão *realização pessoal* do *Burnout*.

5.2. *Surface acting* e *Burnout*

Alguns autores (e.g., Brotheridge & Lee, 2002; Grandey, 2003) realçam que a estratégia de regulação emocional *surface acting* (fingir emoções) tem um papel central nos efeitos negativos do EL. Nas investigações levadas a cabo por Brotheridge e Lee (2003), Zammuner e Galli (2005), e de Zhang e Zhu (2008), o *surface acting* relacionou-se com todas as dimensões do *Burnout*, mais especificamente, relacionou-se de forma positiva com a *exaustão emocional* e com a *despersonalização* e de

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

forma negativa com a dimensão *realização pessoal*.

Nos estudos de Grandey (2003) e de Judge, Woolf e Hurst (2009) também foi hipotetizado que o *surface acting* estaria relacionado positivamente com a dimensão *exaustão emocional* do *Burnout*, tendo a hipótese sido suportada pelos resultados encontrados nas investigações destes autores. No entanto, no estudo de Brotheridge e Grandey (2002), o efeito do *surface acting* na *exaustão emocional* foi demasiado pequeno para suportar a hipótese. Já no que diz respeito às outras hipóteses enunciadas por estes autores, o efeito do *surface acting* na *despersonalização* (positivo) e na *realização pessoal* (negativo) foram sustentadas. Por sua vez, Kim (2008) encontrou a mesma estratégia (*surface acting*) a relacionar-se de forma positiva, não só com a *exaustão emocional* como, também com a *despersonalização* (o que é congruente com os resultados encontrados nos estudos de Bono & Vey, 2005; Montgomery et al., 2006b; Näring & colaboradores, 2006). Outros autores (e.g., Beal, Trougakos, Weiss & Green, 2006; Brotheridge & Lee, 2002, 2003; Grandey, 2003; Näring et al., 2006) defenderam que a utilização da estratégia de regulação emocional *surface acting* é susceptível de desencadear um gasto adicional de energia por parte de quem a utiliza, quando comparado com o gasto de energia requerido pela estratégia de regulação emocional *deep acting* (alterar internamente sentimentos e emoções por forma a criar autenticidade de expressão de emoções no trabalho).

5.3. *Deep acting* e *Burnout*

Quanto à estratégia de regulação emocional *deep acting*, a maioria dos estudos (e.g., Hochschild, 1983; Zhang & Zhu, 2008) têm mostrado que o recurso a esta estratégia é susceptível de produzir resultados mais favoráveis ao seu utilizador do que o recurso à estratégia de regulação emocional *surface acting*, originando o seu uso, frequentemente, efeitos positivos sobre o estado emocional das pessoas, ao mesmo tempo que parece diminuir a dissonância emocional produzida, bem como é susceptível de reduzir o *Burnout* e aumentando a satisfação no trabalho. O *deep acting* tem-se mostrado estar relacionado com uma maior percepção de eficácia pessoal no trabalho (Brotheridge & Lee, 2002; 2003; Grandey, 2003; Kim, 2008; Zapf, 2002), congruente com os resultados encontrados no estudo de Brotheridge e Grandey (2002), de que esta estratégia de regulação emocional é um preditor significativo (e positivo) da *realização pessoal*.

No entanto, a relação entre o *deep acting* e a *exaustão emocional* tem sido discutível entre autores neste domínio. Por exemplo, Grandey (2003) afirmou que o *deep acting* estaria positivamente relacionado com a *exaustão emocional*, mas o resultado encontrado numa investigação não foi significativo. Por seu lado, Kim (2008) também não encontrou evidências empíricas de que o *deep acting* se relacionasse com a *exaustão emocional*. No estudo de Brotheridge e Grandey (2002), o *deep acting* não se revelou estar relacionado com a *despersonalização*, mas já no estudo de Kim (2008) e de Montgomery e colaboradores (2006b) verificou-se um efeito negativo do uso do *deep acting* com a dimensão *despersonalização* do *Burnout*.

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

Segundo Zapf (2002) o recurso ao *deep acting* pode reduzir a tensão da *dissonância emocional* e resultar num menor nível de *despersonalização*, uma vez que, tratando as pessoas com autenticidade, pode conduzir a relações positivas e à *eficácia*. No estudo de Näring e colaboradores (2006) o *deep acting* não se relacionou com nenhuma das dimensões do *Burnout*.

No estudo de Zhang e Zhu (2008) o *deep acting* relacionou-se negativamente com as três dimensões do *Burnout* (exaustão, despersonalização e baixa realização pessoal).

Estas descobertas evidenciam resultados ambíguos no que respeita aos efeitos ou consequências da utilização de diferentes estratégias de regulação emocional, sugerindo que o EL é um constructo multidimensional, englobando dimensões diferentes que têm igualmente efeitos, quer positivos quer negativos, no bem-estar dos trabalhadores, dependendo da sua dimensão que estiver mais saliente (Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996; Zapf & Holz, 2006).

5.4. Emotional Labour e Interferência Trabalho-Família (ITF)

Numa revisão de Bono e Vey (2005) de 87 amostras independentes, emergiram resultados que apontavam para que em nenhuma das amostras analisadas o EL se relacionava com a ITF. Por sua vez, outros autores (e.g., Cheung & Tang, 2009; Montgomery, Panagopolou & Benos, 2005, 2006b; Seery, Corrigan & Harpel, 2008) constataram que a estratégia *surface acting* estava positivamente relacionada com a ITF.

No entanto, a estratégia *deep acting* não se tem relacionado com a ITF (Cheung & Tang, 2009; Montgomery et al., 2006b; Seery et al., 2008).

5.5. Interferência Trabalho-Família (ITF) e Burnout

Segundo diversos autores (e.g., Kinnunen, Feldt, Geurts & Pulkkinen, 2006; Netemeyer et al., 1996), a ITF encontra-se altamente correlacionada com o *Burnout*. Mais especificamente, a ITF e a *exaustão emocional* são consideradas duas variáveis críticas que têm efeitos adversos nos resultados laborais dos empregados (Boles et al., 1997; Netemeyer, Brashear-Alejandro & Boles, 2004).

Num estudo de Chan, Lai, Ko e Boey (2000) com uma amostra de diferentes profissões, incluindo o ensino, foram encontrados resultados que apontam no sentido de que os aspectos que mais contribuíram para os níveis globais de stresse dos participantes eram, precisamente, os conflitos entre o trabalho e a família (ITF).

Numa revisão recente, Allen e colaboradores (2000) revelaram que uma das mais consistentes e fortes descobertas na literatura da ITF foi a relação positiva significativa que emergiu entre a ITF e o *Burnout*, o que se encontra em harmonia com o que foi encontrado noutros estudos (Boles et al., 1997; Demerouti, Bakker & Bulters, 2004; Karatepe, 2006; Kinnunen et al., 2006; Innstrand et al., 2008; Westman, Etzion & Gattenio, 2008). Numa meta-análise acerca da ITF e a dimensão *exaustão emocional* do *Burnout*, Kossek e Ozeki (1999) encontraram elevadas correlações entre estas duas

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

variáveis em oito dos nove estudos analisados.

No estudo de Montgomery e colaboradores (2003) a ITF relacionou-se, não só positivamente com a *exaustão emocional*, como, também, com a despersonalização. Noutro estudo levado a cabo por Rupert, Stevanovic e Hunley, em 2009, as análises de correlação entre ITF e o *Burnout* sugeriram que a ITF se relaciona significativamente com as três dimensões do *Burnout*.

5.6. A mediação da Interferência Trabalho-Família (ITF)

No estudo de Rupert e colegas (2009), a ITF mediou a relação entre o controlo no trabalho e a *exaustão emocional*, bem como foram encontradas evidências de que existia uma relação entre o número de horas de trabalho dos profissionais estudados e a *exaustão emocional* sentida pelos mesmos.

Num estudo com enfermeiros e assistentes holandeses (Janssen et al., 2004) e doutores gregos (Montgomery et al., 2006a), os autores encontraram resultados que levam a suportar a tese de que a ITF é um mediador da relação entre as exigências psicológicas laborais destes profissionais e a *exaustão emocional* sentida pelos mesmos. Neste último estudo, a ITF mediou parcialmente as exigências emocionais laborais e duas dimensões do *Burnout* (i.e., *exaustão emocional* e *despersonalização*).

5.7. *Burnout* e Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar (TFVF)

Segundo Innstrand e colegas (2008) e Kinnunen e colaboradores (2006), nos estudos por si realizados, o *spillover* positivo da ITF (designado neste estudo, por TFVF) relacionou-se positivamente, não só com o bem-estar no trabalho, como também, com o bem-estar a nível geral e, negativamente, com a *exaustão* e a *despersonalização*. Para além do referido, no estudo de Montgomery e colegas (2003), o TFVF relacionou-se positivamente com a dedicação dos colaboradores. Adicionalmente, o TFVF mediou, ainda que parcialmente, a relação entre o suporte social do supervisor e a *despersonalização* sentida pelos colaboradores.

5.8. *Emotional Labour* e Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar (TFVF)

Segundo Seery e colaboradores (2008), até ao momento, nenhum estudo analisou a relação entre o EL e o TFVF, o que nos leva a concluir que as relações entre o EL e o interface trabalho-família têm sido negligenciadas ou relevadas para segundo plano. Os autores em questão constataram que o *surface acting* se relacionava, negativamente, com o TFVF, enquanto a estratégia de regulação emocional *deep acting* não se relacionou com esta variável.

Por tudo o que acabámos de mencionar, somos levados a concluir ser extremamente útil alargar o foco do papel do EL como antecedente do TFVF, a fim de melhor compreendermos os seus efeitos no comportamento humano, especialmente no contexto de trabalho.

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

5.9. *Emotional Labour*, *Burnout* e Interferência Trabalho-Família (ITF)

A ligação entre o EL, a ITF e o *Burnout* não parece ter sido muito investigada, pelo que as interrelações, efeitos ou consequências gerados por esta relação não parecem muito claros e esclarecedores, até à data. Montgomery e colaboradores (2006b), num estudo acerca das relações entre o EL, a ITF e o *Burnout*, concluíram que a ITF mediou, embora parcialmente, a relação entre a estratégia de gestão emocional designada por *surface acting* e a *despersonalização*.

II - Objectivos

O presente estudo tem como objectivos centrais investigar o impacto das diferentes dimensões do EL (*job-focused emotional labour* e *employee-focused emotional labour*) no *Burnout* (exaustão emocional, *despersonalização* e baixa realização pessoal); e averiguar em que medida a interferência entre o trabalho e a vida familiar (ITF) pode mediar a relação entre o EL destes profissionais e o nível de *Burnout* sentido pelos mesmos, bem como em que medida o trabalho desenvolvido pelos docentes sob certas condições, poderá constituir um facilitador da vida familiar (TFVF), e, por conseguinte, susceptível de interferir na relação atrás mencionada.

Com o intuito de cumprirmos os objectivos, anteriormente, explicitados, elaboraram-se as seguintes hipóteses de investigação a partir dos seguintes objectivos:

Objectivo 1: Pretende-se investigar qual a relação existente entre as *exigências emocionais do trabalho* dos docentes de ensino superior (*job-focused emotional labour*) e o nível de *Burnout* sentido.

H1: A percepção das exigências emocionais do trabalho destes profissionais, em termos de frequência, intensidade, duração¹² e variedade das emoções requeridas na interacção com os clientes (e.g., alunos, colegas e outros profissionais) relaciona-se positivamente com a exaustão emocional (H1a), com a *despersonalização* (H1b) e realização pessoal (H1c).

Objectivo 2: Pretende-se também investigar qual a relação entre o recurso às diferentes *estratégias de regulação emocional no trabalho* dos docentes de ensino superior (*deep acting* e *surface acting*) e o nível de *Burnout* sentido.

H2: Estratégias de regulação emocional como *fingir emoções* (*surface acting*) e *alterar sentimentos internos* (*deep acting*) têm um impacto significativo nas diferentes dimensões da variável dependente (*Burnout*: exaustão emocional, *despersonalização* e baixa realização pessoal).

Mais especificamente, espera-se que a estratégia de regulação emocional *surface acting* se relacione, positivamente, com a dimensão

¹²Verificamos a existência de uma taxa elevada de não-respostas nesta dimensão, pelo que decidimos não a ter em conta nas análises estatísticas que realizámos.

exaustão emocional (H2a) e com a dimensão *despersonalização* do *Burnout* (H2b) e, negativamente, com a dimensão *realização pessoal* do *Burnout* (H2c).

A estratégia de regulação emocional *deep acting* relaciona-se, negativamente com a *exaustão emocional* (H2d) e com a *despersonalização* (H2e) e positivamente com a dimensão *realização pessoal* do *Burnout* (H2f).

Objectivo 3: Pretende-se investigar a relação de mediação da ITF na relação entre o EL dos docentes do ensino superior e o *Burnout* sentido por estes profissionais.

H3a: A ITF irá mediar a relação entre a estratégia de regulação emocional *surface acting* e a dimensão *despersonalização* do *Burnout*.

H3b: A ITF irá mediar a relação entre a estratégia de regulação emocional *deep acting* e a dimensão *despersonalização* do *Burnout*.

Objectivo 4: Pretende-se investigar a relação de mediação do TFVF na relação entre o EL dos docentes do ensino superior e o *Burnout* sentido por estes profissionais.

O TFVF irá mediar a relação entre a estratégia de regulação emocional *surface acting* e a dimensão *exaustão emocional* do *Burnout* (H4a), o TFVF irá mediar a relação entre a estratégia de regulação emocional *surface acting* e a dimensão *despersonalização* do *Burnout* (H4b) assim como, o TFVF irá mediar a relação entre a estratégia de regulação emocional *surface acting* e a dimensão *realização* do *Burnout* (H4c).

H4d: O TFVF irá mediar a relação entre a estratégia de regulação emocional *deep acting* e a dimensão *despersonalização* do *Burnout*.

III - Metodologia

1. Método/ Desenho de investigação

O presente estudo trata-se de uma investigação não experimental, uma vez que queremos conhecer a relação existente entre duas ou mais variáveis, sem manipularmos as presumíveis variáveis independentes (Alferes, 1997; Poeschl, 2006). Além disso, possui um *design* transversal (*cross-sectional*) e correlacional, porque pretende analisar a relação entre duas variáveis, num só momento temporal (Alferes, 1997).

Para seleccionarmos a nossa amostra recorreremos ao método de amostragem não-causal, nomeadamente, ao tipo de amostragem por conveniência, uma vez que utilizámos os casos facilmente disponíveis. Este método tem a vantagem de ser mais rápido, económico e fácil. Em contrapartida, os resultados e as conclusões devem ser extrapolados para a população com cautela uma vez que não temos a garantia de que a amostra seja razoavelmente representativa da mesma (Hill & Hill, 2002).

Esta investigação pretende analisar a relação entre duas variáveis, ou seja, o *Emotional Labour* (variável preditora/variável independente [VI]) e o *Burnout* (variável critério/ variável dependente [VD]), tendo em conta, duas

***Emotional Labour* (EL) e *Burnout*: o papel mediador da ITF e do TFVF**

variáveis mediadoras (ITF e o TFVF).

2. Constituição e caracterização da amostra

A amostra¹³ deste estudo é composta por 226 (44.2% do sexo masculino, 52.7 % do sexo feminino e 3.1% não respondeu) docentes universitários de Portugal Continental e Ilhas.

A amostra é constituída por elementos de todas as faixas etárias, sendo que se destacam duas, ou seja, a que se encontra entre os 30 e os 39 anos de idade e a que se encontra entre os 40 e os 49 anos de idade (33.2%). No que diz respeito à variável *estado civil*, a amostra é composta maioritariamente por docentes casados (59.7%).

No que respeita à distribuição dos respondentes em função da variável *horas de trabalho por semana*, os dados que compõem o Quadro I, permitem-nos verificar que existe uma maior percentagem de respondentes (26.5%) a trabalhar entre 40 a 49 horas por semana.

A análise efectuada mostra-nos que 127 dos sujeitos inquiridos permanecem na mesma instituição também há mais de 10 anos (56.2%).

O Quadro I, que se encontra, no Anexo I, apresenta com maior detalhe estes e outros dados relativos às características demográficas da amostra que participou neste estudo.

3. Instrumentos

3.1. Questionário sócio-demográfico

Com vista a caracterizar a nossa amostra, os sujeitos foram convidados a responder, no início do questionário, a algumas questões relativas aos seus dados pessoais (e.g., idade, sexo).

3.2. Emotional Labour Scale (ELS)

O objectivo genérico da escala é avaliar a percepção das exigências emocionais requeridas pelo trabalho dos professores universitários e das suas estratégias de regulação emocional. Para tal socorremo-nos, da versão traduzida e adaptada para a Língua Portuguesa por Celeste¹⁴ (2009) da *Emotional Labour Scale* de Brotheridge e Lee (2003).

Trata-se de um instrumento de auto-registo constituído por 20 itens,

¹³Procedemos à análise do teste do Qui-Quadrado de forma a verificar até que ponto podemos extrapolar os resultados com confiança para a população. Neste sentido, a variável *sexo* obteve revelou um valor estatisticamente significativo ($\chi^2=10.546$, 1 g.l., $p < .001$), o que indica que existem mais mulheres na nossa amostra que as esperadas, por comparação com a população. A variável *idade* obteve um valor não significativo ($\chi^2=7.467$, 4 g.l., $p=.113$) apontando para a não existência de diferenças estatisticamente significativas entre a nossa amostra e a população. Os dados relativos à população foram retirados de um documento publicado pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação, e Relações Internacionais (GPEARI, 2010).

¹⁴Relativamente, a esta escala, importa referir que, atendendo à especificidade da nossa população alvo, tivemos de adaptar alguns dos itens à mesma (docentes universitários) alterando, por exemplo, os intervenientes das interações interpessoais (i.e., alunos, colegas de trabalho, órgãos de gestão, funcionários e pessoas externas). Importa ainda acrescentar que o trabalho de tradução, adaptação e validação da referida escala para a população portuguesa foi levada a cabo por Carvalho e Celeste, em 2008, com posteriores refinamentos de Carvalho, Fachada, Serra e Silva, em 2009, 2010.

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

que avalia: a) a duração das interações interpessoais (seis itens: 2.21, 2.22, 2.23, 2.24, 2.25, 2.26); a frequência das interações interpessoais (três itens: 1, 4, 6); a intensidade das expressões emocionais (dois itens: 2, 8); e a variedade das expressões emocionais (três itens: 5, 10, 12), que medem as exigências emocionais requeridas; e b) o *surface acting* (três itens: 7, 11, 13) e o *deep acting* (três itens: 3, 9, 14) que são relativos à análise das estratégias de regulação emocional adoptadas pelos sujeitos (Brotheridge & Lee, 2003).

A *frequência* com que cada sujeito experimenta estas situações no trabalho (*No meu dia-a-dia de trabalho, com que frequência eu...*) é avaliada numa escala tipo *Likert* de cinco pontos, variando entre o mínimo de 1 (*nunca*) e o máximo de 5 (*sempre*). À excepção das outras dimensões, a *duração* das interações interpessoais é medida através do pedido aos sujeitos do número médio de minutos exigidos em cada interacção típica (e.g., *Semanalmente, as interacções típicas com os meus alunos, em contexto de aula, duram cerca de ___ minutos*).

No que toca às qualidades psicométricas desta escala, a qual tem vindo a ser testada e utilizada em várias investigações realizadas pela nossa equipa de investigação¹⁵, por exemplo, Celeste (2009), através da Análise em Componentes Principais (ACP), corroborou a solução de seis factores apresentada por Brotheridge e Lee (2003) decorrentes da rotação *varimax* forçada. Os factores emergentes, no seu conjunto explicam 66.27% da variância da escala, tendo ainda obtido, quanto à fiabilidade interna, *alphas* superiores a .70, à excepção, do *deep acting* (.62) e da *frequência* (.61).

3.3. Maslach Burnout Inventory (MBI)

Para avaliarmos a síndrome de *Burnout*, foi utilizada uma terceira escala: a MBI de Maslach e Jackson (1986) cuja versão foi traduzida e adaptada no *Inventário de Burnout de Maslach* por Cruz e Melo (1996, cit. por Carvalho, 2005).

O MBI totaliza 22 itens no âmbito do *Burnout*. Especificamente, refere-se a sentimentos relacionados com o trabalho e distribuídos por três sub-escalas: *exaustão emocional* (avalia o sentimento de sobrecarga emocional e incapacidade de dar resposta às exigências do trabalho, sendo constituída por nove itens: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 e 20); *despersonalização* (avalia respostas insensíveis, frias, impessoais e indiferentes, dirigidas aos pacientes, sendo constituída por cinco itens: 5, 10, 11, 15 e 22); e *realização pessoal* (avalia sentimentos de eficácia, competência, auto-valorização e sucesso, sendo constituída por oito itens: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 e 21).

A frequência das respostas é avaliada através de uma escala tipo *Likert* de sete pontos, que varia entre 0 (*nunca*) e 6 (*todos os dias*).

Os índices de *Burnout* são avaliados pelo MBI de acordo com os pontos de cada dimensão, sendo que uma elevada *exaustão emocional* e *despersonalização* e uma baixa *realização pessoal* indicam um alto nível de *Burnout* (Carvalho, 2005; Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002).

¹⁵Silva (2009), Serra (2009), Celeste (2009), Fachada (2010).

No estudo apresentado por Carvalho (2005), quanto às qualidades psicométricas desta escala, os valores da consistência interna foram considerados muito bons, ou seja, .96 para a *exaustão emocional*, de .92 para a *despersonalização* e de .94 para a *realização pessoal*.

3.4. Escalas da ITF e do TFVF

Estas escalas foram utilizadas na medida em que têm sido recomendadas pela *Sloan Work-Family Researchers Electronic Network* (MacDermid et al., 2000). Em concreto, as escalas ITF e TFVF foram medidas desenvolvidas por uma equipa virtual de especialistas no campo da investigação trabalho/vida pessoal, que reuniram um conjunto de itens numa escala, que representam uma sinopse das melhores escalas publicadas neste campo. Estas escalas foram adaptadas pela nossa equipa de investigação¹⁶ e tiveram os seguintes passos: a) tradução das escalas para português; b) retroversão dos itens por uma pessoa diferente, perita na Língua Inglesa¹⁷; c) revisão por especialistas para determinar se os itens são adequados para medir o constructo; d) *focus-group* com uma pequena amostra de docentes voluntários para verificar a clareza dos itens e) recolha de dados de 50 sujeitos e análises estatísticas preliminares e f) ajustamentos finais das escalas.

Recorrendo a esta escala poderemos avaliar a ITF, sendo a mesma constituída por nove itens (itens 1 a 9), possuindo o mesmo número de itens que a escala TFVF (itens 18 a 26). Assim para avaliar a ITF, o docente terá de responder aos respectivos itens, tendo como ponto de referência os últimos três meses do seu trabalho, numa escala de quatro pontos: 1. *raras vezes*, 2. *algumas vezes*, 3. *muitas vezes*, 4. *a maior parte das vezes*.

Estes itens abrangem a *energia* (itens 1 e 2) (e.g., *Cheguei a casa do trabalho demasiado cansado para fazer algumas das coisas que queria fazer*), o *strain* (itens 3 e 4) (e.g., *Estava preocupado com o meu trabalho, enquanto estava em casa*), o *tempo* (itens 5, 6 e 7) (e.g., *A quantidade de tempo que o meu trabalho requer tem tornado difícil o cumprimento das minhas responsabilidades pessoais*) e, por último, o *comportamento* (itens 8 e 9) (e.g., *O meu trabalho fez-me comportar de formas que são inaceitáveis em casa*).

Na avaliação da escala relativa ao TFVF, a escala de medida é a mesma, assim, como a referência temporal de três meses. Estes itens abrangem a *energia* (item 18) (i.e., *O meu trabalho deu-me energia para fazer actividades com a minha família ou com outras pessoas importantes para mim*), o *strain* (itens 19 e 20) (e.g., *Por causa do meu trabalho estava mais bem-disposto em casa*), o *tempo* (itens 21 e 22) (e.g., *O meu horário de trabalho era suficientemente flexível para me permitir cuidar das minhas responsabilidades pessoais*), o *comportamento* (itens 23 e 24) (e.g., *As formas de resolução de problemas que uso no trabalho foram eficazes na*

¹⁶Carvalho e Ferreira Peralta, em 2009, investigadores do NEFOG da FPCE-UC.

¹⁷Desde já agradecemos a preciosa colaboração da Professora Susana Maltieira Fernandes nesta etapa do processo.

resolução de problemas em casa) e para terminar, o *suporte* (itens 25 e 26) (e.g., *Os meus colegas deram-me apoio que me ajudou a enfrentar dificuldades em casa*). Embora se refiram as componentes que estas escalas avaliam, as mesmas têm-se revelado unidimensionais, por outras palavras, significa que ambas as variáveis (ITF e TFVF) têm sido medidas tendo em consideração o conjunto dos seus elementos constituintes, e não cada um deles, de forma isolada.

A escala ITF tem sido utilizada em vários estudos (e.g., Montgomery, Panagopolou & Benos, 2005; 2006a), tendo obtido valores de consistência interna de .90. Na pesquisa efectuada, não encontramos estudos em tivesse sido utilizada a escala de Facilitação, utilizada na presente tese.

III - Procedimento

A concretização deste trabalho exigiu o estabelecimento de contactos iniciais por escrito (e.g., carta de apresentação do projecto enviada por *e-mail* ou entregue pessoalmente) marcando-se, posteriormente, reuniões com os conselhos directivos das instituições visadas. Nessas reuniões, apresentaram-se os objectivos científicos dos projectos da equipa de investigação, assim como as contra-partidas¹⁸. Juntamente com a carta de apresentação (Anexo II) – onde constavam, de forma genérica, os objectivos do estudo, o método de recolha de dados que seria utilizado (i.e., questionário auto-administrado), os contactos da nossa equipa e os contactos e a morada do Núcleo de Estudo e Formação em Organização e Gestão (NEFOG) da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra – seguiu o projecto de investigação (Anexo III). O projecto de investigação, que delineava os pormenores do estudo e da colaboração solicitada, era constituído por cinco pontos: 1. Equipa do projecto, 2. Introdução e objectivos, 3. Amostra e participação das Faculdades e Departamentos, 4. Formas de recolha de informação e tempo previsto e 5. Direitos e obrigações da equipa de investigação. Complementarmente, fornecemos esclarecimentos necessários e solicitados pelas Faculdades, no sentido de, por um lado, garantir a compreensão dos parâmetros envolvidos na colaboração e, por outro, assegurar a correcta recolha de dados. Neste sentido, e dado que a nossa equipa não estava presente no momento do preenchimento dos questionários, emergiu a necessidade de criar um documento (cf. Anexo IV), dirigido aos docentes que apresentasse o projecto e apelasse à sua colaboração. Juntamente, a esta carta anexamos o questionário e envelopes carimbados com o símbolo do NEFOG, para que após o seu preenchimento, os docentes pudessem deixá-los nos respectivos locais, garantindo assim, a confidencialidade das respostas.

A aplicação e recolha dos questionários¹⁹ (cf. Anexo V), decorreu

¹⁸Disponibilizámo-nos devolver, quando tal era solicitado, os resultados específicos de cada Faculdade, sem contudo identificar os sujeitos em concreto, garantindo-se, conseqüentemente, a confidencialidade e o anonimato das respostas.

¹⁹O questionário que se encontra em anexo inclui outros instrumentos para além dos descritos nesta secção. Porém, para a presente investigação apenas os instrumentos relativos ao EL, **Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF**

desde Outubro de 2009 até Julho de 2010, sendo realizada pela equipa de investigação à qual, a partir desta fase, um grupo de alunas do Mestrado Integrado em Psicologia das Organizações e do Trabalho, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, da Universidade de Coimbra se juntou e deu continuidade ao trabalho até aí desenvolvido.

V - Resultados

1. Considerações gerais acerca do tratamento estatístico dos dados

Antes de iniciarmos a apresentação dos resultados propriamente ditos, começámos pela avaliação das características psicométricas das escalas utilizadas na presente investigação. Neste sentido, recorreremos à Análise Factorial Exploratória com recurso ao método de componentes principais nas situações em que não conhecíamos a estrutura subjacente aos itens que compunham essas escalas, ou que conhecendo essa estrutura, não existia um volume de literatura que permitisse testar hipóteses com uma Análise Factorial Confirmatória (Tabachnick & Fidell, 1996). Optámos, nesse sentido, por duas Análises Factoriais Exploratórias distintas, uma primeira relativa aos itens de Interferência Trabalho-Família, e uma segunda análise relativa aos itens de estudo da Facilitação Trabalho-Família. A opção por segmentar as análises efectuadas está alinhada com outros estudos relativos às qualidades psicométricas destas escalas (e.g., Montgomery et al., 2006a).

Recorremos à Análise Factorial Confirmatória nas situações em que desejávamos testar um modelo teórico de relações entre itens (variáveis observadas) e variáveis latentes através de uma análise da convergência dos dados obtidos com a estrutura dimensional que constituía a hipótese para o ELS e MBI, sendo por isso, uma técnica que deve ser utilizada quando já existe um histórico de estudos de validação (Ullman, 2001).

Em seguida, enveredámos por análises de regressão múltipla com o intuito de avaliarmos a capacidade preditiva de cada uma das dimensões do EL (*job-focused emotional labour* e *employee-focused emotional labour*) nas três dimensões do *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal).

Para avaliar os efeitos de mediação propostos neste estudo, utilizámos uma macro, que nos permite a introdução simultânea dos dois mediadores²⁰, na relação entre uma determinada variável preditora e uma variável critério - mediação múltipla (cf., Preacher & Hayes, 2008). Em adição, a significância estatística da mediação será calculada usando o teste Sobel²¹.

Burnout e TF são relevantes.

²⁰Uma determinada variável tem o papel mediador na extensão em que influencia a relação entre as variáveis preditora e critério, isto é, a sua inclusão numa análise irá resultar numa redução significativa da relação entre a variável independente e a variável dependente.

²¹Existem três versões principais do teste Sobel: 1) uma que adiciona um terceiro termo de variância estimada, no denominador (versão Aroian, popularizada por Baron & Kenny (1986), como teste Sobel e que nós utilizámos); 2) uma versão que o subtrai e uma terceira, que o omite. Para averiguar a significância, utilizámos a versão Aroian do teste Sobel cuja equação é: valor $z = a*b / \sqrt{(b^2*s_a^2 + a^2*s_b^2 + s_a^2*s_b^2)}$. Assim, avaliamos o valor z multiplicando o coeficiente bruto de regressão não estandardizado,

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

2. Considerações e procedimentos da análise das qualidades psicométricas das escalas

2.1. Estratégia analítica preliminar utilizada em todas as escalas

Em todas as escalas da presente tese analisámos as não-respostas²², assim como, procedemos ao seu tratamento. Adicionalmente, eliminámos todos os casos em que se verificava a existência de mais do que 10% de itens não respondidos (Bryman & Cramer, 1993). Com o objectivo de as tornar as mais parcimoniosas e fiáveis possíveis, avaliámos a tendência das respostas dadas pelos respondentes em cada item das escalas através da análise de algumas medidas descritivas (média, desvio-padrão, mínimo, máximo e frequências por opção de resposta, simetria e curtose²³). Tivemos, igualmente, em consideração a recomendação de eliminação de itens que apresentavam uma percentagem superior a 50% numa única alternativa de resposta, no entanto, dado que havia algumas percentagens ligeiramente superiores (salvo excepções que serão pontualmente justificadas), optámos por manter estes itens nas análises posteriores (Matos, Barbosa & Costa, 2000).

2.2. Estratégia analítica para as escalas ELS e MBI

Procedimento de Flavián e Lozano (2003)

Recorremos ao programa SPSS 17.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*) e ao programa AMOS 18.0 para Microsoft Windows, para realizarmos as análises factoriais exploratórias e Análises Factoriais Confirmatórias^{24 25}(AFC), respectivamente.

Após recolha dos dados, procedemos à avaliação das qualidades psicométricas dos instrumentos, a qual teve início com uma análise de fiabilidade²⁶ e de unidimensionalidade de cada um dos constructos da respectiva escala. Este procedimento sequencial, que segue as indicações de Flavián e Lozano (2003) possui um carácter eliminatório de itens

para a relação entre a VI e o mediador (a); e o coeficiente bruto da associação entre o mediador e a VD (b), dividindo-os pelo erro estandardizado da equação, obtido pela $\sqrt{(b^2 \cdot s_a^2 + a^2 \cdot s_b^2 + s_a^2 \cdot s_b^2)}$. Por sua vez, S_a é o erro estandardizado de a, e S_b é o erro estandardizado do b (Preacher & Leonardelli, 2001). Segundo Baron e Kenny (1986), se o resultado final do z score é superior a 1.96, a mediação pode ser considerada significativa.

²²Optou-se no tratamento das não-respostas pelo EM - *Expectation-Maximization*. Este método oferece uma abordagem simples e razoável para o tratamento dos dados em falta e fornece evidência de que as não-respostas se distribuem aleatoriamente – teste de Little MCAR (Tabachnick & Fidell, 1996).

²³Vide Pestana e Gageiro (2005) para consultar os quocientes utilizados no cálculo e interpretação da simetria e da curtose.

²⁴Iremos a partir deste momento utilizar a sigla “AFC” para designar a técnica estatística – Análise Factorial Confirmatória.

²⁵A AFC pertence à família dos modelos de equações estruturais e procura “confirmar” a adequação dos dados da estrutura factorial de uma determinada medida (Ullman, 2001).

²⁶Analisámos a consistência interna através do coeficiente *alpha* (α) de Cronbach, na medida em que este índice constitui uma boa estimativa de fidelidade de um teste. Adoptámos as indicações de Hill e Hill (2002) e de Pestana e Gageiro (2005) para avaliar os valores do *alpha* de Cronbach. Desta forma, quando o *alpha* de Cronbach apresenta um valor superior a .90 é considerado *Muito bom*, entre .80 e .90 é visto como *Bom*, entre .70 e .80 é *Razoável*, entre .60 e .70 é *Fraco* e, menor que .60 é considerado *Inadmissível*.

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

problemáticos [itens que prejudicam a consistência interna de cada escala ou que apresentam correlações inferiores a .30 com a escala total (Nurosis, 1993)], facilitando e aumentando a qualidade da AFC, que iremos realizar após este procedimento.

Estratégia analítica para a análise dos pressupostos – AFC

Segundo Ho (2006), os pressupostos da AFC podem ser classificados como conceptuais ou estatísticos. Os primeiros referem-se ao facto de as variáveis reflectirem as dimensões que estão a ser medidas, pressuposto esse, que pode ser garantido com as análises exploratórias efectuadas. Relativamente aos segundos, serão analisados os seguintes: tamanho da amostra²⁷ e respectivo rácio²⁸, os *outliers* univariados e multivariados dos casos, normalidade²⁹, normalidade multivariada³⁰, multicolinearidade, a singularidade e a homoscedasticidade das variáveis. Por fim, Ho (2006) considera que o número mínimo de indicadores para representar adequadamente um constructo é três, devendo idealmente existirem entre cinco a sete. Importa referir que, no entanto, se pode privilegiar um pequeno conjunto de bons indicadores, desde que, devidamente validados.

Estratégia Analítica da AFC

Especificámos, logo no início, o método através do qual, os modelos foram estimados - método da máxima verosimilhança³¹ - uma vez que ambos os modelos teóricos do ELS e do MBI assentam na predominância de um conjunto de características em cada dimensão. Para avaliarmos a qualidade do ajustamento do modelo hipotético³², tivemos em consideração os seguintes aspectos: análise da adequação dos parâmetros estimados (critérios específicos); avaliação da adequação global do modelo (critérios globais); e revisão pormenorizada de resíduos, índices de modificação³³ (Byrne, 2001; Ho, 2006; Kline, 2001).

A adequação do modelo teórico aos dados foi avaliada em função de diferentes índices de ajustamento. De entre a multiplicidade de índices disponíveis seleccionámos o teste de Qui-Quadrado, o *Incremental Index of*

²⁷Ao longo das diferentes escalas, o tamanho da amostra irá variar consoante as análises preliminares e dos pressupostos em cada uma delas.

²⁸Kline (1998), bem como Ho (2006) consideram, como mínimos exigíveis para a realização de uma AFC, um rácio de dez sujeitos para cada variável observada e, um rácio de cinco sujeitos por parâmetro estimado (Ho, 2006).

²⁹Com vista a avaliar a normalidade, recorreremos ao teste não paramétrico de Kolmogorov-Smirnov, com correcção de Lilliefors bem como, à análise das explorações gráficas, através da sobreposição da curva normal ao histograma, ao diagrama de caule e folhas, à caixa de bigodes, ao normal *probability plot* e ao *detrended normal plot* (Pestana & Gageiro, 2005).

³⁰Para medir este pressuposto, recorreu-se às distribuições univariadas normais e linearidade, entre todos os pares de variáveis, avaliado através dos *scatterplots* (Byrne, 2001). Dado a inviabilidade da análise de todos os *scatterplots*, escolhemos aleatoriamente alguns pares de itens.

³¹Em que cada variável observada satura num único factor e os erros de medida das variáveis são independentes (Kline, 1998).

³²O ajustamento dos dados deve ser estatístico e conceptual, em que cada parâmetro deve ser passível de interpretação com significado.

³³O Índice de Modificação (MI) pode ser conceptualizado como uma estatística χ^2 com um grau de liberdade.

Fit (IFI), o *Tucker-Lewis Index* (TLI), o *Comparative Fit Index*³⁴ (CFI) e o *Root Mean Square Error of Aproximation*³⁵ (RMSEA). Iremos ter em consideração o valor .90, como ponte de corte para os índices IFI, TLI e CFI. Recorremos, igualmente, a dois índices absolutos de ajustamento, o *Goodness-of-Fit Index* (GFI) e o *Adjusted Goodness-of-Fit Index*³⁶ (AGFI), que comparam o modelo hipotético à ausência de modelo. Iremos ter como valores de ponte de corte .90 para o GFI e .85 para o AGFI (Byrne, 2001).

O valor do qui-quadrado tende a ser estatisticamente significativo em amostras com cerca de 200 sujeitos ou mais, levando à rejeição do modelo hipotético. Neste sentido, Byrne (1989) sugere a divisão do valor obtido pelos graus de liberdade ($\chi^2/g.l.$) e a adopção de pontos de corte entre 2 e 5, de acordo com a complexidade do modelo. Assim, de acordo com a complexidade dos nossos modelos, adoptámos o ponto de corte igual ou inferior a 3.

Por sua vez, os parâmetros estimados serão avaliados a partir do teste *critical ratio*. Os parâmetros deverão situar-se consideravelmente acima do valor crítico de 1.96, o que significa que pode ser rejeitada a hipótese nula de que o peso factorial de cada variável na dimensão respectiva é igual a zero. Já os resíduos estandardizados³⁷, devem apresentar valores inferiores a ± 2.58 ³⁸ (Byrne, 2001).

2.3. Estratégia Analítica da Escala de Interferência Trabalho-Família e Escala de Facilitação Trabalho-Família

As condições mínimas exigidas para realizar a análise factorial exploratória em ambas as escalas estão asseguradas. Segundo Bryman e Cramer (1993) exigem um mínimo nunca inferior a 100 sujeitos por análise e idealmente um número de sujeitos cinco vezes superior ao número de itens. Nestas análises, o rácio de sujeitos por itens é de 12.6 (Escala de Interferência Trabalho-Família) e 12 (Escala de Facilitação Trabalho-Família).

Em síntese, as análises seguintes seguiram os seguintes passos: num primeiro momento, avaliámos a sustentabilidade dos dados disponibilizados para a realização ACP por ser uma técnica frequentemente utilizada na determinação das qualidades métricas de uma escala de avaliação psicológica (Martinez & Ferreira, 2007), tal como, analisámos os

³⁴ Trata-se de um índice de ajustamento que varia entre 0 e 1, comparando o modelo hipotético com o modelo independente/nulo.

³⁵ É um indicador que tem em consideração o erro de aproximação à população, medindo a discrepância do ajustamento do modelo do investigador à matriz de covariância da população. A discrepância por sua vez, é expressa por graus de liberdade. Byrne (2001) considera que valores de RMSEA inferiores a .10 apontam para um ajustamento medíocre, enquanto que valores inferiores a .08 sugerem um ajustamento adequado do modelo, que valores inferiores a .06 indicam um bom ajustamento do modelo hipotético e que valores superiores a .10 devem levar à rejeição do modelo. Além disto, devem-se considerar, com um intervalo de confiança de 90%, que os valores do limite superior e do limite inferior do RMSEA se encontram entre 0 e 1 (Brown, 2006). Por fim, o teste de aproximação do ajustamento não deve apresentar significância estatística.

³⁶ A diferença entre eles é que o AGFI ajusta-se ao número de graus de liberdade do modelo hipotético.

³⁷ Que podem ser conceptualizados como os desvios-padrão que os resíduos observados apresentam em relação à ausência de resíduos que existiria num modelo com ajustamento perfeito.

³⁸ A consideração destes dados, por exemplo, na eliminação de itens só deve ser efectuada quando cruzada com a informação proveniente dos índices de modificação (Brown, 2006).

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

pressupostos estatísticos que passamos a referir: o tamanho da amostra, as não-respostas, a normalidade³⁹ das variáveis, os *outliers* univariados e multivariados dos casos, e a factoriabilidade da matriz de correlação (Tabachnick & Fidell, 1996).

De seguida, procedemos à extracção livre dos factores, determinamos o número de factores que serão submetidos à rotação de forma a aumentar a interpretabilidade dos mesmos e, por fim, analisámos a consistência interna através do coeficiente *alpha* (α) de Cronbach, na medida em que este índice da consistência interna constitui uma boa estimativa de fidelidade.

Contudo, antes da realização da análise factorial, foram testados alguns pressupostos prévios, necessários à sua realização. A adequação da amostra foi mensurada pelos seguintes critérios: determinante da matriz de correlação, medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin⁴⁰ (KMO) e teste de esfericidade de Bartlett⁴¹.

2.4. Análise da dimensionalidade e da consistência interna da escala ELS

Procedimento de Flavián e Lozano (2003)

O *deep acting* obteve uma consistência interna de .787, o *surface acting* de .782, a *frequência* de .783, a *variedade* de .762, a *intensidade* de .856, e *duração* de .708. Analisando detalhadamente estes resultados verifica-se que, no *surface acting*, o item 13 se removido, aumentaria a consistência interna para .819. No entanto optámos por não o eliminar, uma vez que a respectiva saturação do item no factor é superior a .60 (.747) e devido ao facto de estarmos a lidar com um reduzido número de itens. Na variável *duração*, foi eliminado num primeiro momento, o item 6 uma vez que o primeiro elevava o valor de *alpha* para .745, e num segundo, o item 1 porque aumentava esse mesmo valor para .757.

No que respeita a cada um dos constructos, estes constituem um único factor, emergente naturalmente através de extracção livre, explicando quantidades elevadas de variância e apresentando *loadings* factoriais superiores a .50 (Flavián & Lozano, 2003; Hair, Anderson, Tatham & Black, 2005).

Análise dos Pressupostos de AFC

³⁹Com vista a avaliar a normalidade, recorremos ao teste não paramétrico de Kolmogorov-Smirnov, com correcção de Lilliefors bem como, à análise das explorações gráficas, através da sobreposição da curva normal ao histograma, ao diagrama de caule e folhas, à caixa de bigodes, ao normal *probability plot* e ao *detrended normal plot* (Pestana & Gageiro, 2005).

⁴⁰O índice KMO é uma estatística que varia entre 0 e 1 e, compara as correlações de ordem zero com as correlações parciais observadas entre as variáveis (Pestana & Gageiro, 2005). Normalmente, valores inferiores a .50 são considerados inaceitáveis sendo o mínimo aceitável .60, e o desejável a rondar .80/.90 (Martinez & Ferreira, 2007).

⁴¹Este teste permite verificar se a matriz de correlações é uma matriz de identidade e, caso o valor de significância seja inferior a .05, então os factores podem ser extraídos da matriz, depreendendo-se uma correlação entre variáveis (Martinez & Ferreira, 2007).

Contam-se 234 não-respostas, e segundo Pestana e Gageiro (2005), dado que se encontram distribuídas aleatoriamente pela base, não constituem factores de enviesamento. Em seguida, foram eliminados 28 casos nos quais havia uma percentagem superior a 10% de não-respostas.

A amostra fica, assim constituída por 198 sujeitos para 18 variáveis observadas, o que corresponde a um rácio de 11 sujeitos por variável (11:1) e a um rácio de 6.8 sujeitos por parâmetro estimado (6.8:1), garantindo-se a adequação amostral. Na generalidade dos itens, as respostas distribuíram-se pelas cinco opções disponíveis, o que, em conjunto com a análise das frequências de resposta por opção em cada item (somente o item 13 apresentava uma percentagem ligeiramente superior a 50% na alternativa de resposta – raras vezes) revelou um adequado poder discriminativo dos itens da escala (Matos et al., 2000).

Relativamente à curtose, as distribuições são maioritariamente, platicúrticas. Quanto à simetria podemos constatar que as variáveis são, na sua maioria, assimétricas positivas.

Por sua vez, quer o teste de Kolmogorov-Smirnov como as explorações gráficas corroboraram os desvios à normalidade verificados anteriormente. Não se deve proceder a uma eliminação de variáveis nem a transformações, pois estes dados são esperados na população.

Relativamente à normalidade multivariada verificou-se que todas as variáveis apresentavam uma relação linear. No que diz respeito aos *outliers* univariados e multivariados, não foram detectados casos (Tabachnick & Fidell, 1996). Analisámos, em seguida, os pressupostos da multicolinearidade, da singularidade e da homoscedasticidade das variáveis, não se tendo revelado qualquer tipo de violação (Ullman, 2001).

Por fim, os constructos são representados por dois, três e quatro indicadores, pelo que se considera que este pressuposto está assegurado.

Análise Factorial Confirmatória

A AFC, baseada nos dados de 198 docentes, foi realizada recorrendo a dezassete itens. O modelo hipotético testado apresenta seis variáveis latentes (i.e., *deep acting*; *surface acting*; *frequência*; *variedade*; *intensidade* e por fim, a *duração*), sendo o primeiro, o segundo, terceiro e o quarto factor medidos por três variáveis observáveis cada, o quinto por dois indicadores e o sexto por quatro.

Através da análise do Quadro II podemos observar que o modelo hipotético obteve um ajustamento aos dados sofrível: $\chi^2/g.l. = 2.11$; e os restantes índices, IFI, TLI, CFI, GFI e AGFI apresentam respectivamente os seguintes valores .917; .891; .915; .877 e .824. O valor de .075 obtido no RMSEA, com um intervalo de confiança de 90% de que o seu valor na população se encontra entre .062 e .088, e com um valor p de .001, suporta igualmente o ajustamento sofrível. Tomados no seu conjunto, os indicadores referidos sugerem a necessidade de se reespecificar o modelo.

Os resultados da avaliação dos parâmetros estimados são favoráveis. Todos os parâmetros em estudo apresentam significância estatística (i.e., C.R.> ± 1.96 , $p < .05$). Com efeito o valor mais reduzido é o relativo ao item

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

4 da dimensão *duração* (C.R. = 5.732, $p < .001$). A análise dos parâmetros estimados permite concluir que todos apresentam *loadings* superiores aos mínimos recomendados ($\lambda > .5$) por Brown (2006), exceptuando o item 2 da dimensão *duração* que se encontra próximo desse valor, sendo consequentemente o indicador que menos se correlaciona com o factor latente ($\lambda = .50$) e o item 8 o que mais se correlaciona com o factor que corresponde à dimensão *intensidade* ($\lambda = .892$).

Os resíduos estandardizados apresentam, na sua maioria, valores inferiores a ± 2.58 (Byrne, 2001). Existem 6 valores que excedem o ponto de corte de ± 2.58 , 2 deles envolvem o item 4.

Por fim, os índices de modificação revelaram que o valor mais elevado se refere à covariação entre os erros de medida do item 3 e os erros de medida do item 4 (IM=23.435).

Constatámos que o item 4 estava presente em 2 covariâncias que excediam o ponto de corte adoptado e os índices de modificação, levaram a que nós decidíssemos eliminar este item de forma a melhorar o ajustamento do modelo. Um segundo modelo (cf. Quadro II) foi, assim, testado e pretende avaliar em que medida o ajustamento dos dados é melhorado com a eliminação do item 4 pertencente à dimensão *frequência*.

Em seguida, um terceiro modelo (cf. Quadro II) foi testado e pretende avaliar em que medida o ajustamento dos dados é melhorado com o acoplamento de dois factores: *frequência* e *variedade*, uma vez que as duas variáveis latentes apresentavam correlações superiores a .85.

Por fim, voltámos a avaliar a consistência interna da dimensão *frequência* e *variedade*, visto que estas duas dimensões foram agregadas na AFC, tendo também sido removido o item 4. Esta dimensão apresenta um α de .852 onde as correlações entre o item e a dimensão variam entre .616 e .732, sendo que em nenhum dos casos a eliminação de itens aumenta o valor do *alpha*.

A Figura 1 representa graficamente a estrutura factorial do EL, modelo revisto. Todos os parâmetros estimados são estatisticamente significativos e os itens apresentam saturações superiores a .50.

Quadro II. Índices de ajustamento da AFC com base nos 3 modelos testados do ELS

Modelo	χ^2	gl	χ^2/gl	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA*	AIC	ECVI
Modelo de base	253.584***	120	2.11	.877	.824	.917	.891	.915	.075 (.062-.088)	355.584	1.805
Modelo 2	183.776***	104	1.77	.903	.858	.945	.927	.944	.062 (.047-.077)	281.776	1.430
Modelo 3	191.302***	109	1.76	.903	.863	.943	.928	.942	.062 (.047-.076)	279.302	1.418

Nota. * Os valores entre parênteses referem-se aos valores do limite superior e do limite inferior do RMSEA, com intervalo de confiança de 90%; *** $p < .001$.

Para a comparação dos modelos utilizámos dois índices: o *Akaike's Information Criterion* (AIC) e o *Expected Cross-Validation Index* (ECVI). Constata-se o decréscimo de ambos os índices, quer entre o Modelo de base e o Modelo 2, quer entre o Modelo 2 e o Modelo 3.

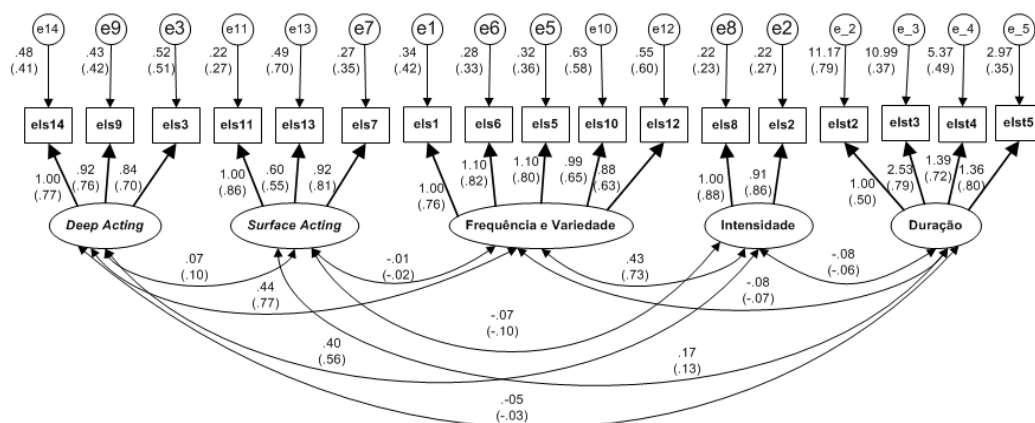


Figura 1. Estrutura Factorial da ELS (modelo revisto)

Estimativas estandarizadas⁴² (entre parênteses) e não estandarizadas dos parâmetros

2.5. Análise da dimensionalidade e da consistência interna da escala MBI

Procedimento de Flavián e Lozano (2003)

A dimensão *exaustão emocional* do *Burnout* apresenta uma consistência interna de .925, a dimensão *despersonalização* de .699, e a dimensão *realização pessoal* de .816. Analisando em detalhe estes resultados verificou-se que, na *exaustão emocional*, o item 16 se removido, aumentava a consistência interna para .928. Por esse motivo decidimos removê-lo, não o introduzindo nas análises posteriores. O mesmo sucedeu com o item 11, da *despersonalização*, que aumentava o *alpha* para .763. Relativamente à *realização pessoal*, decidimos eliminar o item 4 aumentando, conseqüentemente o *alpha* para .822. No que diz respeito a cada um dos constructos desta escala, avaliámos que de facto, cada um deles constituía um factor, emergente através de extracção livre, que explica quantidades elevadas de variância (Flavián & Lozano, 2003; Hair et al., 2005).

Análise dos Pressupostos de AFC

A amostra é constituída por 212 sujeitos para 19 variáveis observadas, o que corresponde a um rácio de 11.2 sujeitos por variável (11.2:1) e a um rácio de 5.6 sujeitos por parâmetro estimado (5.6:1).

Contam-se 100 não-respostas, mas como estas se encontram distribuídas aleatoriamente pela base, não comportam perigo de enviesamento dos resultados (Pestana & Gageiro, 2005). Em seguida,

⁴² Na solução estandarizada, os valores relativos aos erros de medição correspondem a variância não explicada.

eliminámos 12 casos em que se verificava a existência de mais do que 10% de itens não respondidos. Na generalidade dos itens, as respostas distribuíram-se pelas sete opções disponíveis, o que, em conjunto com a análise das frequências de resposta por opção em cada item (somente os itens 5, 10 e 15 apresentavam uma percentagem ligeiramente superior a 50%, na alternativa de resposta – nenhuma vez) suporta um adequado poder discriminativo dos itens da escala.

Relativamente à curtose, as distribuições são maioritariamente, platicúrticas. Quanto à simetria podemos constatar, que na sua maioria, as variáveis são assimétricas positivas.

Por sua vez, quer o teste de Kolmogorov-Smirnov como as explorações gráficas corroboraram os desvios à normalidade verificados anteriormente. Não se deve proceder a uma eliminação de variáveis nem a transformações, pois estes dados são esperados na população.

Relativamente à normalidade multivariada verificou-se que todos os pares de variáveis testados apresentavam uma relação linear. Em seguida, embora tenham sido detectados *outliers* do tipo moderado em quatro itens, decidimos mantê-los nas análises subsequentes⁴³.

Foram eliminados dois *outliers* multivariados visto que, apresentavam inconsistência dentro da mesma subescala. Analisámos, em seguida, a multicolinearidade, a singularidade e a homoscedasticidade das variáveis, não tendo revelado qualquer tipo de violação nestes pressupostos (Ullman, 2001).

Análise Factorial Confirmatória

A AFC, baseada nos dados de 212 docentes, foi realizada recorrendo aos dezanove itens retidos nas análises exploratórias. O modelo hipotético testado apresenta três variáveis latentes (i.e., *exaustão emocional*; *despersonalização* e *realização pessoal*), sendo o primeiro factor medido por oito variáveis observáveis, o segundo por quatro indicadores e o terceiro por sete.

Através da análise do Quadro III podemos observar que o modelo de base obteve um bom ajustamento dos dados, $\chi^2/g.l. = 2.25$; e os restantes itens, IFI, TLI, CFI apresentam respectivamente os seguintes valores .907; .892; .906; .854 e .814, o que demonstra que é possível a melhoria do modelo hipotético. O valor obtido no RMSEA de .077 indica uma adequada qualidade do ajustamento com um intervalo de confiança de 90% de que o valor RMSEA na população se encontra entre .066 e .088, e com um valor p de $p < .001$.

Todos os parâmetros em estudo expõem quer viabilidade quer significância estatística (i.e., $C.R. > \pm 1.96$, $p < .05$). Com efeito o valor mais reduzido é o relativo ao item 21 ($C.R. = 6.418$, $p < .001$). A análise dos parâmetros estimados permite concluir que todos apresentam *loadings* superiores aos mínimos recomendados ($\lambda > .5$) por Brown (2006),

⁴³ Constatámos que a média, a média aparada a 5% e a mediana de cada um dos itens exibiam valores muito próximos.

exceptuando o item 21 que encontra-se próximo desse valor, sendo consequentemente o indicador que menos se correlaciona com o factor latente correspondente à dimensão *despersonalização* ($\lambda = .495$) e o item 8 o que mais se correlaciona com o factor que corresponde à dimensão *exaustão emocional* ($\lambda = .924$).

Os resíduos estandardizados apresentam, na sua maioria, valores inferiores a ± 2.58 (Byrne, 2001). Existem 11 valores que excedem o ponto de corte de ± 2.58 , 8 deles envolvem o item 12.

Por fim, os índices de modificação (IM) revelaram que o valor mais elevado se refere à covariação entre os erros de medida do item 12 e da dimensão *exaustão emocional* (IM = 32.307).

O facto do item 12 estar presente na maioria das covariâncias que excedem o ponto de corte adoptado e a informação advinda dos índices de modificação, levaram a que nós decidíssemos eliminar este item de forma a melhorar o ajustamento do modelo. Um segundo modelo (cf. Quadro III) foi, assim, testado e pretende avaliar em que medida o ajustamento dos dados é melhorado com a eliminação do item 12 pertencente à dimensão *realização pessoal*. O modelo testado apresenta as mesmas três variáveis latentes, sendo o primeiro factor medido por oito variáveis observáveis, o segundo por quatro indicadores e o terceiro por cinco.

O segundo modelo obteve um ajustamento aceitável. No entanto, verificamos que a eliminação do item 21 aumentaria consideravelmente o ajustamento do modelo, como podemos constatar no Quadro III. Os critérios considerados nesta decisão estão relacionados com o facto de este item ter um *loading* no factor ligeiramente inferior ao desejado (.492), estar presente no mais elevado valor dos resíduos estandardizados (i.e., 2.909) e, por fim, os índices de modificação revelaram que o valor mais elevado se refere à covariação entre os erros de medida do item 7 e do item 21 (IM=19.473). Assim, voltamos a avaliar a consistência interna da dimensão *realização pessoal*, visto que foram removidos na AFC os itens 12 e 21. Esta dimensão apresenta um α de .803 onde as correlações entre o item e a dimensão variam entre .480 e .708, sendo que em nenhum dos casos a eliminação de itens aumenta o valor do *alpha*.

A Figura 2 representa graficamente a estrutura factorial do MBI, modelo 3. Todos os parâmetros estimados são estatisticamente significativos e os itens apresentam saturações superiores a .50.

Quadro III. Índices de ajustamento da AFC com base nos 3 modelos testados do MBI

Modelo	χ^2	Gl	χ^2/gl	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA*	AIC	ECVI
Modelo de base	335.468***	149	2.25	.854	.814	.907	.892	.906	.077 (.066-.088)	417.468	1.979
Modelo 2	265.588***	132	2.01	.875	.838	.929	.917	.928	.069 (.057-.081)	343.588	1.628
Modelo 3	218.105***	116	1.88	.892	.858	.944	.933	.933	.065 (.051-.078)	292.105	1.384

Nota. * Os valores entre parênteses referem-se aos valores do limite superior e do limite inferior do RMSEA, com intervalo de confiança de 90%; *** $p < .001$.

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

Cristina Isabel Magalhães de Castro (e-mail: cristinamagalhaescastro@gmail.com) 2010

Para a comparação dos modelos utilizámos dois índices: o *Akaike's Information Criterion* (AIC) e o *Expected Cross-Validation Index* (ECVI). Consta-se o decréscimo de ambos os índices, quer entre o Modelo de base e o Modelo 2, quer entre o Modelo 2 e o Modelo 3.

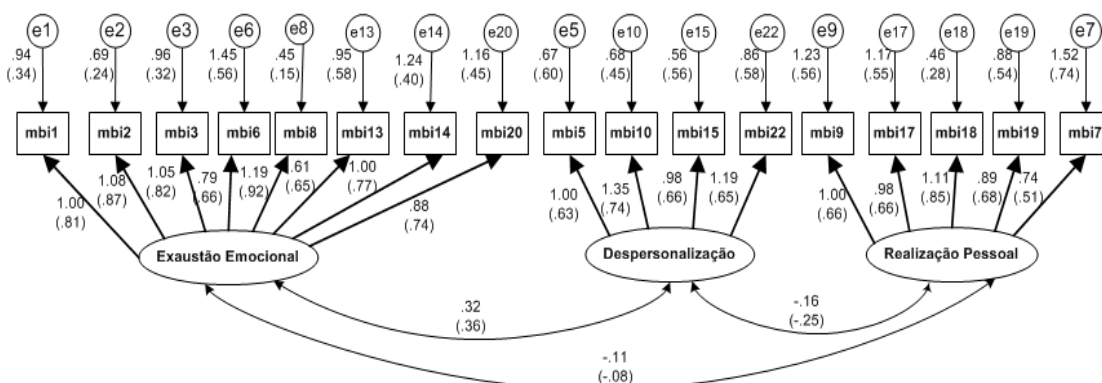


Figura 2. Estrutura Factorial da MBI (modelo revisto)

Estimativas estandardizadas (entre parênteses) e não estandardizadas

2.6. Análise Factorial Exploratória - Escala de Interferência Trabalho-Família e Interferência Família-Trabalho

Nas respostas a esta escala contam-se 36 não-respostas. No entanto, e segundo Pestana e Gageiro (2005), como se encontram distribuídas aleatoriamente pela base, não constituem factores de enviesamento. Por estes motivos, optou-se pelo tratamento das mesmas através do método EM.

Em seguida, foram eliminados 10 casos em que havia uma percentagem superior a 10% de não-respostas.

Na maioria dos itens, as respostas distribuíram-se pelas quatro opções disponíveis, o que, em conjunto com a análise das frequências de resposta por opção em cada item revelou um adequado poder discriminativo dos itens da escala (Matos et al., 2000). Somente os itens 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 e 17 apresentavam uma percentagem ligeiramente superior a 50% na alternativa de resposta – raras vezes, que não inviabiliza as análises consequentes. Apesar da recomendação dos autores anteriormente referidos, optámos por manter estes itens nas análises posteriores, dado que é esperado que as interferências do domínio profissional no domínio familiar sejam mais frequentes que o oposto (Frone et al., 1992). Relativamente à curtose, as distribuições são maioritariamente, leptocúrticas. Quanto à simetria podemos constatar que as variáveis são, na sua maioria, assimétricas positivas.

Para testar a dimensionalidade da *Escala Interferência Trabalho-Família*, procedemos a uma análise Factorial exploratória com recurso ao método das componentes principais. Assim, antes de darmos início à extracção dos factores, aferimos os pressupostos de adequação da escala para este tipo de análise. A força da relação entre as variáveis foi, igualmente, suportada, pois existem bastantes correlações entre os itens superiores ou iguais a .30 ($r \geq .30$). As medidas de adequação amostral também confirmam a factoriabilidade dos dados, uma vez que obtivemos os seguintes resultados: no teste Kaiser-Meyer-Olkin (KMO=.871) e no teste da

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

esfericidade de Bartlett ($\chi^2_{(136)} = 1701.547, p < .001$).

Todos estes indicadores possibilitaram constatar que a amostra é adequada à análise factorial.

No que diz respeito aos *outliers* univariados, não foram detectados casos (Tabachnick & Fidell, 1996). Um caso foi removido da base de dados porque apresentava inconsistência dentro da mesma subescala.

Por sua vez, quer o teste de Kolmogorov-Smirnov como as explorações gráficas corroboraram desvios à normalidade, no entanto a Análise em Componentes Principais é uma técnica robusta a pequenas violações da normalidade como as verificadas (Tabachnick & Fidell, 1996).

Em seguida o conjunto dos dezassete itens foi submetido a uma análise factorial exploratória com recurso ao método em componentes principais com extração livre de factores. A solução emergente apontou para a retenção de 4 factores, explicativos de 64,490% da variância total e com valores próprios de 5.908; 2.759; 1.283 e 1.013, respectivamente (critério de Guttman-Kaiser – *eigenvalue* ≥ 1.000).

Recorremos, posteriormente, a outros dois critérios de forma a decidir o número de factores a extrair, isto é, o critério do teste *Scree* de Cattell – em que se retêm os componentes que se encontram antes da inflexão verificada no gráfico – e o critério da análise paralela⁴⁴ – socorrendo-nos para isso ao software RanEigen para identificar os *eigenvalues* aleatórios (Enzmann, 1997). Ambos apontam para a retenção de dois componentes. Posteriormente, foi realizado o mesmo procedimento estatístico com rotação oblíqua – *direct oblimin*⁴⁵, forçada a dois factores, tendo sido estes os factores a reter.

Os dois factores explicam 50.986% da variância, sendo que o primeiro factor (Interferência Trabalho-Família) explica 34.756% da variância e o segundo factor (Interferência Família-Trabalho) explica 16.230% da variância.

Podemos observar pela leitura da Quadro IV as saturações factoriais⁴⁶ dos itens nos factores, as comunalidades satisfatórias, assim como os *eigenvalues*, variância explicada e consistência interna. Todos os itens apresentam saturações factoriais superiores a .50 nos respectivos factores, valor considerado adequado por Tabachnick e Fidell (1996).

⁴⁴Na Análise Paralela os *eigenvalues* de uma matriz de correlação de dados aleatórios são comparados com os da matriz empírica calculada pela análise dos componentes principais, pelo que este procedimento está focado fundamentalmente na magnitude de variância explicada pelos componentes – quando o valor do *eigenvalue* dos dados aleatórios é superior ao dos dados empíricos, deixa de se reter os componentes consequentes (Enzmann, 1997; Martinez & Ferreira, 2007).

⁴⁵Optámos por esta rotação por duas razões: 1) a componente matriz de correlações indicava-nos uma correlação muito superior a .2 (.278) (Ho, 2006); e 2) pelo facto de termos sustentação teórica de que elas se encontram efectivamente correlacionadas (e.g., Frone et al., 1992; Greenhaus, Parasuraman & Collins, 2001).

⁴⁶Na interpretação de uma rotação oblíqua, deve-se referir a *pattern matrix* e *structure matrix*. A primeira revela correlações entre os itens e os componentes de forma não contaminada – tornando as diferenças entre *loadings* elevados e reduzidos mais saliente. Já a última apresenta correlações entre os itens e os componentes, contudo estas podem ser confundidas pelas correlações entre componentes (Ho, 2006).

Quadro IV. Saturações factoriais (S), comunalidades (h^2), *eigenvalues*, percentagem de variância explicada e consistência interna da Interferência Trabalho-Família e Interferência Família-Trabalho

Itens	Factor 1 (S)		Factor 2 (S)		h^2
	<i>Pattern Matrix(a)</i>	<i>Structure Matrix</i>	<i>Pattern Matrix(a)</i>	<i>Structure Matrix</i>	
1	.820	.804	-.062	.156	.650
2	.884	.867	-.066	.169	.756
3	.767	.770	.012	.215	.593
4	.858	.859	-.003	.230	.737
5	.853	.832	-.079	.147	.698
6	.777	.772	-.016	.190	.597
7	.724	.718	-.021	.170	.516
8	.673	.710	.138	.317	.522
9	.529	.579	.189	.329	.369
10	.138	.285	.555	.592	.368
11	-.078	.122	.757	.736	.547
12	.093	.241	.559	.584	.349
13	.023	.202	.673	.679	.462
14	-.130	.031	.607	.572	.343
15	.028	.166	.522	.529	.281
16	-.011	.163	.659	.656	.431
17	.016	.193	.666	.671	.450
<i>Eigenvalues</i>	5.908		2.759		
Percentagem de variância explicada	34.756%		16.230%		
<i>Alpha</i>	.915		.772		

Estimou-se a consistência interna de cada um deles, com base nos factores emergentes na Análise Factorial Exploratória, recorrendo para o efeito ao cálculo do *alpha* de Cronbach, e ainda, à análise das correlações entre cada um dos itens e da dimensão onde se inserem. Da análise do factor 1 é possível concluir que o factor retido possui um valor de *alpha* de .915 (Muito bom). As correlações do item com o total da escala variam entre .506 e .808, valores que sugerem a qualidade dos itens na contribuição que efectuam para a constituição da medida.

A nível do factor 2 é possível concluir que possui um razoável nível de consistência interna, apresentando um valor de *alpha* de .772. As correlações do item com o total da escala variam entre .416 e .605.

2.7. Análise Factorial Exploratória - Escala de Facilitação Trabalho-Família e Facilitação Família-Trabalho

Nas respostas a esta escala contam-se 58 não-respostas. No entanto, e segundo Pestana e Gageiro (2005), como se encontram distribuídas aleatoriamente pela base, não constituem factores de enviesamento. Por estes motivos, optou-se pelo tratamento das mesmas. Em seguida, foram eliminados nove sujeitos visto terem uma percentagem de não-resposta superior a 10%.

Na generalidade dos itens, as respostas distribuíram-se pelas quatro opções disponíveis, o que, em conjunto com a análise das frequências de resposta por opção em cada item apontou para um ajustado poder

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFF

discriminativo dos itens da escala (Matos et al., 2000). Relativamente à simetria as variáveis são simétricas e quanto à curtose, as distribuições são maioritariamente, platicúrticas.

Para testar a dimensionalidade da *Escala Facilitação Trabalho-Família*, procedemos a uma análise em ACP. Assim, antes de darmos início à extracção dos factores, aferimos os pressupostos de adequação da escala para este tipo de análise. Sendo o N=216, o pressuposto da dimensão da amostra está assegurado, como já verificamos anteriormente. A força da relação entre as variáveis ficou, igualmente, confirmada, pois existem bastantes correlações entre os itens superiores a .30 ($r \geq .30$). As medidas de adequação amostral também confirmam a factoriabilidade dos dados, uma vez que obtivemos os seguintes resultados: no teste Kaiser-Meyer-Olkin (KMO=.758) e no teste da esfericidade de Bartlett ($\chi^2_{(153)} = 1815.860, p < .001$). Todos estes indicadores possibilitaram constatar que a amostra é adequada à análise factorial.

No que diz respeito aos *outliers* univariados e multivariados, não foram detectados casos (Tabachnick & Fidell, 1996).

Por sua vez, quer o teste de Kolmogorov-Smirnov como as explorações gráficas corroboraram desvios à normalidade, no entanto a ACP é uma técnica robusta a violações da normalidade (Tabachnick & Fidell, 1996).

O conjunto dos dezoito itens foi, seguidamente, submetido a uma análise factorial em componentes principais com extracção livre de factores. A solução emergente apontou para a retenção de cinco factores, explicativos de 67.699% da variância total e com valores próprios de 5.180; 2.227; 1.944; 1.505 e 1.329, respectivamente. Os cinco factores encontrados através da análise factorial desta escala, na nossa amostra, eram, do ponto de vista estatístico e teórico, de difícil interpretação. Consequentemente, procurámos obter uma solução mais ajustada, quer ao nível estatístico, quer ao nível da interpretabilidade qualitativa e teórica. Por isso, efectuou-se o mesmo procedimento estatístico com rotação oblíqua – *direct oblimin*⁴⁷ forçado a dois factores, tendo sido estes os factores a reter.

Além disso, foi necessário eliminar, passo a passo, os seguintes itens⁴⁸ – 32; 33; 31; 20; 30; 25 e 26. Ulteriormente, foi imprescindível voltar a rodar a matriz, sem os itens precedentemente referidos, os quais explicam 53.495% da variância, sendo que o primeiro factor (Facilitação Família-Trabalho) explica 34.778% da variância e o segundo factor (Facilitação Trabalho-Família) explica 18.717% da variância.

Podemos observar pela leitura da Quadro V, as saturações factoriais dos itens nos factores, as respectivas comunalidades, assim como os *eigenvalues*, variância explicada e consistência interna. Todos os itens apresentam saturações factoriais superiores a .50 nos respectivos factores,

⁴⁷Optámos por esta rotação porque a componente matriz de correlações indicava uma correlação superior a .2 (.251) (Ho, 2006).

⁴⁸O item 32 possuía valores de saturação factorial muito próximos nos dois factores, bem como o item 33. Por sua vez, os itens 20, 25 e 26 evidenciaram baixas comunalidades e baixas saturações factoriais. Por fim, os itens 30 e 31 foram eliminados porque saturaram no factor errado.

valor considerado adequado por Tabachnick e Fidell (1996).

Quadro V. Saturações factoriais (S), comunalidades (h^2), *eigenvalues*, percentagem de variância explicada e consistência interna da Facilitação Trabalho-Família e Facilitação Família-Trabalho

Itens	Factor 1 (S)		Factor 2 (S)		h^2
	<i>Pattern</i>	<i>Structure</i>	<i>Pattern</i>	<i>Structure</i>	
	<i>Matrix(a)</i>	<i>Matrix</i>	<i>Matrix(a)</i>	<i>Matrix</i>	
35	.820	.790	-.119	.087	.638
34	.806	.777	-.117	.085	.616
29	.635	.687	.210	.369	.513
28	.750	.797	.189	.377	.669
27	.780	.786	.023	.219	.618
24	.080	.241	.643	.663	.445
23	.040	.224	.735	.745	.556
22	-.101	.092	.768	.743	.562
21	-.176	-.005	.681	.637	.435
18	.141	.287	.583	.618	.401
19	.139	.291	.608	.643	.431
<i>Eigenvalues</i>	3.826		2.059		
Percentagem de variância explicada	34.778%		18.717%		
<i>Alpha</i>	.831		.767		

Baseando-nos nos factores emergentes na Análise Factorial Exploratória, estimou-se a consistência interna de cada um deles, recorrendo para o efeito ao cálculo do *alpha* de Cronbach, e ainda, da análise das correlações entre cada um dos itens e da dimensão onde se incluem. Da análise do factor 1 é possível concluir que o factor retido possui um bom nível de consistência interna, apresentando um valor de *alpha* de .831. Por fim, as correlações do item com o total da escala variam entre .555 e .687 valores.

A nível do factor 2 é possível concluir que o factor retido possui um razoável nível de consistência interna, apresentando um valor de *alpha* de .767. As correlações do item com o total da escala variam entre .431 e .606, valores que apontam para a qualidade dos itens na contribuição que efectua para a constituição da medida.

3. Estatísticas descritivas e correlações entre as variáveis em estudo

Quadro VI. Médias (M), desvios-padrão (DP) e coeficientes de correlação entre o *job-focused emotional labour*, *employee-focused emotional labour*, *Burnout*, ITF e TFVF (N=211)

	M	DP	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Intensidade	2.86	.89	(.856)								
2. Frequência e Variedade	3.27	.75	.61**	(.852)							
3. <i>Deep Acting</i>	2.92	.87	.45**	.63**	(.787)						
4. <i>Surface Acting</i>	2.27	.74	-.07	.06	.14*	(.782)					
5. Exaustão Emocional	2.20	1.33	.21**	.19**	.23**	.32**	(.928)				
6. Despersonalização	.652	.85	.09	.06	.07	.33**	.31**	(.763)			
7. Realização Pessoal	4.29	1.04	.14*	.20**	.18**	-.13	-.06	-.15*	(.803)		
8. Interferência Trabalho-Família (ITF)	2.21	.71	.27**	.21**	.15*	.21**	.58**	.22**	-.03	(.915)	
9. Trabalho enquanto Facilitador da Vida Familiar (TFVF)	2.20	.61	-.07	.03	.07	-.06	-.33**	-.06	.13	-.42**	(.767)

Nota. * $p < .05$; ** $p < .01$

Os valores da consistência interna de cada escala apresentam-se na diagonal, entre parênteses.

O Quadro VI ilustra as médias, os desvios-padrão e as correlações⁴⁹ entre as variáveis em estudo⁵⁰.

As hipóteses H1 e H2 foram testadas através do método das correlações bivariadas. Constatámos que quer H1a (*a percepção das exigências emocionais do trabalho relaciona-se positivamente com a exaustão emocional*) quer H1c (*a percepção das exigências emocionais do trabalho relaciona-se positivamente com a realização pessoal*) foram suportadas empiricamente (**H1a**: $r = .21$, $p < .01$ para a relação entre exaustão emocional e intensidade; $r = .19$, $p < .01$ para a relação entre exaustão emocional e frequência) e (**H1c**: $r = .14$, $p < .05$ para a relação entre realização pessoal e intensidade; e $r = .20$, $p < .01$ para a relação entre realização pessoal e frequência). Já a hipótese **H1b** (*a percepção das exigências emocionais do trabalho relaciona-se positivamente com a despersonalização*) não foi suportada empiricamente, dado que não se obteve significância estatística na correlação entre as duas variáveis.

As dimensões exaustão emocional e realização pessoal correlacionam-se de forma positiva com todas as dimensões do EL, tendo-se somente constatado a inexistência de uma correlação estatisticamente significativa entre a realização pessoal e o *surface acting* (não se obteve suporte para a hipótese **H2c**). No entanto, a estratégia de regulação emocional

⁴⁹De acordo com Cohen (1988), considera-se pequena uma correlação de magnitude .10, média uma correlação cujo valor se situa em torno de .30 e elevada uma correlação $\geq .50$.

⁵⁰Neste sentido, somente a exaustão emocional e horas de trabalho por semana ($r = .20$, $p < .01$), despersonalização e idade ($r = -.17$, $p < .05$) e despersonalização e sexo ($r = -.13$, $p < .05$) obtiveram correlações estatisticamente significativas. Por conseguinte, foram adicionadas nas análises posteriores como variáveis de controlo.

surface acting correlacionou-se positivamente, com a exaustão emocional, como explícita a hipótese H2a (**H2a**: $r = .32, p < .01$).

Quanto à hipótese H2d (*a estratégia de regulação emocional deep acting relaciona-se, negativamente com a exaustão emocional*) verificou-se que as variáveis *deep acting* e exaustão emocional apresentam uma correlação estatisticamente significativa contrária à hipotética (**H2d**: $r = .23, p < .01$), não suportando a hipótese estabelecida. Por outro lado, o *deep acting* correlacionou-se positivamente com a dimensão realização pessoal, suportando a hipótese H2f (**H2f**: $r = .18, p < .01$).

Por sua vez, a dimensão despersonalização apenas se encontra correlacionada positivamente com uma das dimensões do EL, o *surface acting* (**H2b**: $r = .33, p < .01$), e por conseguinte, a hipótese **H2e** (*a estratégia de regulação emocional deep acting se relacione, negativamente, com a dimensão exaustão emocional*) não foi suportada.

Para concluir, verificamos que a dimensão ITF se correlaciona, positivamente, com todas as variáveis em estudo, exceptuando a dimensão realização pessoal do *Burnout*, com a qual não se correlaciona de forma estatisticamente significativa. Por sua vez, o TFVF encontra-se correlacionado, negativamente, com as variáveis, exaustão emocional e ITF.

4. *Emotional Labour* como variável preditiva no *Burnout*

4.1. Análise dos pressupostos

Previamente às análises de regressão, procedeu-se à avaliação das suposições subjacentes a esta técnica estatística, nomeadamente o tamanho da amostra, ausência de *outliers*, ausência de multicolinearidade, normalidade⁵¹ e homocedasticidade dos resíduos (Pestana & Gageiro, 2005; Tabachnick & Fidell, 1996).

No que concerne ao tamanho da amostra, verificámos que temos uma dimensão amostral adequada⁵² para a utilização desta técnica estatística, uma vez que o $N = 211$ sujeitos, quando o mínimo seria de 66, para duas variáveis independentes. Eliminámos 15 casos, uma vez que estávamos perante a existência de mais do que 10% de itens não respondidos. Verificámos de seguida a ausência de *outliers* e analisámos, a normalidade. Dado que a nossa amostra é de dimensões elevadas (> 200 casos) o teste utilizado detecta diferenças estatisticamente significativas em pequenos desvios à normalidade, pelo que se recorre preferencialmente às explorações gráficas (Tabachnick & Fidell, 1996). Assim, através da análise dos gráficos, verifica-se ligeiros desvios à normalidade, que não condicionam o rigor dos resultados.

Relativamente à multicolinearidade verificamos que a relação entre as

⁵¹Com vista a avaliar a normalidade, recorremos ao teste não paramétrico de Kolmogorov-Smirnov, com correcção de Lilliefors bem como, à análise das explorações gráficas, através da sobreposição da curva normal ao histograma, ao diagrama de caule e folhas, à caixa de bigodes, ao normal *probability plot* e ao *detrended normal plot* (Pestana & Gageiro, 2005).

⁵²Utilizámos a regra de Tabachnick e Fidell (1996) para estimar o número adequado de sujeitos, ou seja, $N \geq 50 + 8m$ (sendo m o número de variáveis independentes).

variáveis independentes não é elevada ($r < .90$); os valores de tolerância⁵³ por nós obtidos permitem-nos concluir que não existe multicolinearidade, uma vez que se situam muito acima de .1; da mesma forma, o *variance inflation factor*⁵⁴ é menor que 2, para todos os casos e nenhum dos valores do *condition index*⁵⁵ se revelou superior a 30. Por sua vez, os gráficos de resíduos por nós obtidos exibem uma amplitude aproximadamente constante em relação ao eixo horizontal zero, pelo que o pressuposto relativo à homocedasticidade está presente (Pestana & Gageiro, 2005).

4.2. Regressão

Posto isto, nesta próxima etapa será analisado o impacto de cada uma das estratégias individuais de regulação emocional utilizadas no trabalho (*employee-focused emotional labour*) nas três dimensões do *Burnout*. Por outras palavras, utilizámos como variáveis predictoras as estratégias de gestão emocional *deep acting* e *surface acting*, e as três dimensões do *Burnout* (exaustão emocional, a despersonalização e a realização pessoal), como variáveis critério.

Optámos pelo método hierárquico para a introdução das predictoras na regressão, uma vez que este método permite-nos escolher a ordem de entrada de blocos de variáveis e averiguar o contributo de cada uma das variáveis independentes para a variável dependente. Num primeiro passo foram introduzidas as variáveis de controlo (sexo, idade e horas de trabalho por semana), de forma a controlar a sua influência nas variáveis em estudo, e num segundo passo foi inserida a variável preditora de acordo com a hipótese a ser testada.

4.2.1. *Employee-focused emotional labour* como variável preditiva na exaustão emocional

Como se pode observar no Quadro VII, o **modelo 1**, constituído pelas variáveis de controlo (idade, sexo e número de horas de trabalho) é responsável por 6% da variância da exaustão emocional [$R^2=.060$; $F_{(3,207)}=4.374$, $p=.005$]. Podemos ainda constatar que apenas a variável *horas de trabalho por semana* obteve significância estatística (cf. Quadro VIII).

O **modelo 2** explica 18.3% da variância da dimensão relativa à exaustão emocional [$R^2=.183$; $F_{(5,205)}=15.543$, $p < .001$], donde se conclui pela significância estatística. Mais especificamente, ambas as estratégias de regulação emocional possuem capacidades preditivas da dimensão exaustão emocional - *deep acting* [modelo 2: $\beta=.186$; $t=2.916$, $p=.004$] e o *surface acting* [modelo 2: $\beta=.276$; $t=4.307$, $p < .001$].

⁵³A tolerância refere-se ao grau em que uma variável X é explicada pelas restantes variáveis independentes. Este valor varia entre 0 e 1, quanto mais próximo estiver de 0, maior será a multicolinearidade. O limite abaixo do qual se considera existir multicolinearidade é .1 (Pestana & Gageiro, 2005).

⁵⁴O *Variance inflation factor* é o inverso da tolerância, pelo que a sua proximidade de 0, indica menor multicolinearidade. O limite acima do qual se considera a existência de multicolinearidade é de 10 (Pestana & Gageiro, 2005).

⁵⁵O *condition index* representa a raiz quadrada do quociente entre o maior valor próprio e cada valor próprio. Existem problemas de multicolinearidade se for superior a 30 (Pestana & Gageiro).

Quadro VII. Síntese do modelo obtido na regressão múltipla hierárquica na dimensão exaustão emocional

	R	R ²	F	p	Estatísticas da mudança		
					R ²	F	p
Modelo 1	.244	.060	4.374	.005	.060	4.374	.005
Modelo 2	.428	.183	9.210	.000	.124	15.543	.000

Quadro VIII. Coeficientes de regressão na dimensão exaustão emocional

Modelo	Variáveis	β	B	t	p
1	Idade	-.080	-.011	-1.154	.250
	Sexo	-.116	.311	1.716	.088
	Horas de Trabalho por semana	.214	.017	3.106	.002
2	Idade	-.076	-.011	-1.176	.241
	Sexo	.098	.262	1.544	.124
	Horas de Trabalho por semana	.191	.015	2.953	.004
	<i>Deep Acting</i>	.186	.286	2.916	.004
	<i>Surface Acting</i>	.276	.497	4.307	.000

4.2.2. *Employee-focused emotional labour* como variável preditiva na despersonalização

Procedemos a uma nova análise de regressão múltipla, considerando os mesmos preditores, mas tendo em conta como variável critério, a dimensão despersonalização. Assim, constatámos que primeiro conjunto de variáveis explica 4.9% da variância nesta dimensão, sendo considerada, estatisticamente significativa [**modelo 1**: $R^2=.049$; $F_{(3,207)}=3.573$, $p=.015$] (cf. Quadro IX). Podemos ainda averiguar que a variável *idade* e *sexo* obtiveram significância estatística (cf. Quadro X).

O **modelo 2** explica 16.8% da variância da dimensão relativa à despersonalização [$R^2=.168$; $F_{(5,205)}= 14.640$, $p < .001$], donde se conclui pela significância estatística. Mais especificamente, só a estratégia de regulação emocional, *surface acting* possui capacidades preditivas da dimensão despersonalização [modelo 2: $\beta=.342$; $t = 14.640$, $p < .001$].

Quadro IX. Síntese do modelo obtido na regressão múltipla hierárquica na dimensão despersonalização

	R	R ²	F	p	Estatísticas da mudança		
					R ²	F	p
Modelo 1	.222	.049	3.573	.015	.049	3.573	.015
Modelo 2	.410	.168	8.282	.000	.119	14.640	.000

Quadro X. Coeficientes de regressão na dimensão despersonalização

Modelo	Variáveis	β	B	t	p
1	Idade	-.178	-.016	-2.571	.011
	Sexo	-.140	-.239	-2.065	.040
	Horas de Trabalho por semana	-.003	.000	-.040	.968
2	Idade	-.015	-.175	-2.681	.008
	Sexo	-.276	-.162	-2.533	.012
	Horas de Trabalho por semana	-.002	-.030	-.459	.647
	Deep Acting	.024	.024	.380	.705
	Surface Acting	.392	.342	5.295	.000

4.2.3. Employee-focused emotional labour como variável preditiva na realização pessoal

A análise de regressão múltipla, considerando agora como variável critério a realização pessoal, indica-nos que o **modelo 1** não obteve significância estatística, pelo que não prevê a respectiva dimensão (cf. Quadro XI).

O **modelo 2** explica 5.9% da variância da dimensão relativa à realização pessoal [$R^2=.059$; $F_{(5,205)}= 6.145$, $p=.003$], donde se conclui pela significância estatística. Analisando os contributos de cada variável preditora para a variabilidade na variável critério, constata-se a existência de um efeito significativo ao nível da dimensão *deep acting* [$\beta=.202$; $t=2.949$, $p=.004$] (cf. Quadro XII).

Quadro XI. Síntese do modelo obtido na regressão múltipla hierárquica na dimensão realização pessoal

	R	R ²	F	p	Estatísticas da mudança		
					R ²	F	p
Modelo 1	.046	.002	.143	.934	.002	.143	.934
Modelo 2	.242	.059	2.548	.029	.056	6.145	.003

Quadro XII. Coeficientes de regressão na dimensão realização pessoal

Modelo	Variáveis	β	B	t	p
1	Idade	-.006	-.001	-.082	.935
	Sexo	.025	.052	.360	.719
	Horas de Trabalho por semana	-.036	-.002	-.512	.609
2	Idade	-.006	-.001	-.093	.926
	Sexo	.034	.072	.505	.614
	Horas de Trabalho por semana	-.025	-.002	-.361	.718
	Deep Acting	.202	.242	2.949	.004
	Surface Acting	-.157	-.221	-2.283	.023

Em síntese, atendendo aos resultados estatisticamente significativos encontrados das análises de regressão múltipla, tomando em consideração a dimensão *exaustão emocional* como variável critério, encontramos relações estatisticamente significativas com ambas as estratégias de regulação emocional e com a variável de controlo, horas de trabalho por semana.

Relativamente à *despersonalização* como variável critério, verificamos que a estratégia *surface acting*, a idade e o sexo relacionaram-se

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

com esta variável. Por último, para a variável critério *realização pessoal* encontramos uma relação com a dimensão *deep acting*.

5. Hipóteses de mediação

Para testar o efeito mediador da ITF na relação entre o *surface acting* e a despersonalização, algumas condições devem ser primeiramente consideradas. Segundo Baron e Kenny (1986), para estabelecer uma relação de mediação as seguintes condições devem ser asseguradas: primeiro, a variável preditora deve afectar a mediadora (*path a*); segundo, a variável mediadora deve afectar a variável critério (*path b*); e terceiro, variável preditora deve influenciar a variável critério (*path c*).

Por fim, se todas as condições ocorrerem de modo significativo, analisámos se a força da relação entre a preditora e a variável critério foi, significativamente, reduzida quando a variável mediadora foi adicionada ao modelo.

A mediação será completa se a variável preditora não tiver nenhum efeito na variável critério quando a variável mediadora é controlada.

Como podemos concluir, após as análises realizadas anteriormente, não obtivemos uma correlação entre a estratégia de regulação emocional *deep acting* e a dimensão despersonalização do *Burnout*, pelo que as hipóteses de mediação **H3b** e **H4d** não foram corroboradas (a variável preditora deve influenciar a variável critério – *path c*).

Relativamente à hipótese **H3a** (*A ITF irá mediar a relação entre a estratégia de regulação emocional surface acting e a dimensão despersonalização do Burnout*) todas as três condições anteriormente referidas foram cumpridas (*path a*: $\beta=.1703$, $SE = .0627$, $p < .01$; *path b*: $\beta=.2740$, $SE= .0882$, $p < .01$; *path c*: $\beta=.3960$, $SE = .0732$, $p < .001$).

Além disso, na presença da variável ITF, a variável *surface acting* continuou a manter uma relação positiva e significativa com a despersonalização (de $\beta=.3960$ para $\beta=.3516$, $p < .001$) (cf. Quadro XIII), pelo que estamos perante de uma mediação parcial.

Para analisar se a mediação parcial encontrada é realmente significativa, foi realizado o teste de Sobel. Os resultados deste teste revelaram que ITF embora desempenhe apenas uma mediação parcial na relação entre o *surface acting* e a despersonalização, esse efeito é significativo (teste Sobel=2.05; $SE=.02$; $p= .04$).

Em seguida procedemos às análises tendo agora como variável mediadora, o TFVF. Os resultados estão explicitados no Quadro XIV, sendo que nenhuma das hipóteses por nós formuladas obteve efeitos de mediação, ou seja as hipóteses **H4a**, **H4b** e **H4c** não cumpriram as condições necessárias.

Na secção relativa à discussão, iremos tentar compreender as razões destes resultados.

Quadro XIII. Efeitos de mediação da variável ITF

Variável	Despersonalização	
	β^i	β^f
Sexo	-.3383**	
Idade	-.0151**	
Número de horas de trabalho	-.0043	
Surface Acting	.3960***	.3516***
R ²	.2081	
F change	8.9323	

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

β^i é o valor inicial do beta quando entra pela primeira vez

β^f é o valor final de beta quando a variável mediadora (ITF) é colocada na equação

Quadro XIV. Síntese das análises de mediação da variável TFVF no *surface acting*

Variável	Valores β da	Valores β da	Valores β da
	Exaustão Emocional	Despersonalização	Realização Pessoal
Sexo	-.0119	-.0151**	.0006
Idade	.0540	-.3383**	.0514
Número de horas de trabalho	.0062	-.0043	-.0025
Path a	-.0460	-.0460	-.0460
Path b	-.2726*	.0496	.2555
Path c	.5434***	.3960***	-.1816
R ²	.4032	.2081	.0368
F	22.9682	8.9323	1.2988

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

V - Discussão

O presente estudo insere-se na linha de investigação sobre gestão das emoções no trabalho, especificamente, em docentes universitários. Tivemos, em consideração, o modelo multidimensional de Brotheridge e Grandey (2002) para conceptualizar o EL e nos auxiliar na formulação das hipóteses.

Antes de iniciarmos a discussão dos resultados deste estudo, iremos tecer algumas considerações acerca da dimensionalidade da escala utilizada para avaliar o constructo EL – a escala ELS (Brotheridge & Lee, 2003). O nosso estudo aponta para a não verificação na íntegra, da estrutura dimensional da referida escala. A solução factorial encontrada na nossa investigação possibilitou-nos a retenção de cinco factores interpretáveis do ponto de vista teórico (i.e., intensidade, “frequência e variedade”, *deep acting*, *surface acting* e duração). Os estudos de validação relativos às restantes escalas, MBI, ITF e TFVF, suportam a tridimensionalidade da primeira e a bidimensionalidade das restantes.

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

No que toca aos resultados relativos aos aspectos demográficos verificaram-se correlações estatisticamente significativas entre a exaustão emocional e o número de horas de trabalho por semana; entre a despersonalização e idade e entre a despersonalização e sexo (níveis superiores de despersonalização no sexo masculino), congruente com a revisão da literatura realizada.

Tendo em consideração as hipóteses formuladas, encontrou-se evidência empírica que suporta **H1a** e **H1c**, uma vez que as exigências emocionais, intensidade e “variedade e frequência”, se relacionaram positivamente com a exaustão emocional e com a realização pessoal. Relativamente à H1a vai ao encontro do esperado na perspectiva de Cordes e Dougherty (1993). Já a H1c corrobora os resultados encontrados no estudo de Brotheridge e Grandey (2002). No que toca à **H1b** (*a percepção das exigências emocionais do trabalho relaciona-se positivamente com a despersonalização*), não se verificou significância estatística, nesta população, tendo também nós encontrado suporte para este resultado, em Brotheridge e Grandey (2002).

Ao nível das estratégias de regulação emocional, o *surface acting* correlacionou-se positivamente com a exaustão emocional, como explicita a hipótese **H2a** (Bono & Vey, 2005; Kim, 2008; Montgomery et al., 2006b; Näring & colaboradores, 2006).

Quanto à hipótese H2d (*a estratégia de regulação emocional deep acting relaciona-se, negativamente com a exaustão emocional*) verificou-se que as variáveis *deep acting* e exaustão emocional apresentam uma correlação estatisticamente significativa contrária à hipotética (**H2d**) não suportando a hipótese estabelecida. Por outro lado, o *deep acting* correlacionou-se positivamente com a dimensão realização pessoal, suportando a hipótese **H2f**, de que somente quando os docentes expressam emoções sinceras, estas trazem consequências benéficas para os mesmos (Ashforth & Humphrey, 1993; Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2002; Brotheridge & Lee, 2003; Grandey, 2003; Kim, 2008; Zapf, 2002). Constatámos a inexistência de uma correlação estatisticamente significativa entre a realização pessoal e o *surface acting* (não se obteve suporte para a hipótese **H2c**).

Por sua vez, a dimensão despersonalização apenas se encontra correlacionada positivamente com uma das dimensões do EL, o *surface acting* (tal como preconizamos na **H2b**), demonstrando que, quanto mais os docentes fingem as emoções exigidas no local de trabalho, sem haver qualquer esforço para as vivenciar, maior será o sentimento de distanciamento para com os outros (Brotheridge & Grandey, 2002). Tal como aconteceu no estudo de Brotheridge e Grandey (2002), o *deep acting* não se relacionou com a *despersonalização* e por conseguinte, as hipóteses **H2e** **H4d** não foram suportadas.

A análise dos dados suportou, embora que parcialmente a **H3a** (*A ITF irá mediar a relação entre a estratégia de regulação emocional surface acting e a dimensão despersonalização do Burnout*), resultado também verificado no estudo de Montgomery e colaboradores (2006b). Ou seja, a utilização do *surface acting* aumentou a ITF que, por sua vez, fez aumentar

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

o nível de despersonalização dos docentes universitários. Adicionalmente, não houve sustentação empírica para a hipótese de mediação **H3b**, resultado também encontrado no estudo referido anteriormente. Vários estudos têm constatado que a utilização da estratégia *deep acting* não se tem relacionado com a ITF (e.g., Cheung & Tang, 2009; Montgomery et al., 2006b; Seery et al., 2008).

Por último e ao contrário do que hipotetizámos, nenhuma das hipóteses de mediação com a variável TFVF obteve sustentação empírica (**H4a**, **H4b** e **H4c**). Como já foi explicitado, até ao momento, segundo Seery e colaboradores (2008) nenhum estudo analisou a relação entre o EL e o TFVF. Os autores em questão constataram que o *surface acting* se relacionava negativamente com o TFVF, enquanto a estratégia de regulação emocional *deep acting* não se relacionava com esta variável. Na nossa investigação, nenhuma das estratégias de regulação emocional se relacionou significativamente com a variável TFVF.

VI - Conclusões

O presente estudo prendeu-se fundamentalmente com a preocupação em estudar as relações que se estabelecem entre o *Emotional Labour* e o *Burnout*. Escolhemos esta temática, dada a crescente exigência de regulação de emoções no local de trabalho, aliada a potenciais consequências do EL.

No que diz respeito à relação estabelecida entre as variáveis, os resultados permitem-nos concluir que, no nosso estudo, as exigências emocionais (“intensidade”, “frequência e variedade”) se relacionam positivamente com duas dimensões do *Burnout* (exaustão emocional e realização pessoal). No que toca às estratégias de regulação emocional, o *deep acting* é um bom preditor da exaustão emocional e da realização pessoal, enquanto o *surface acting* é um bom preditor da exaustão emocional e da despersonalização.

Adicionalmente às variáveis anteriormente referidas, considerámos algumas variáveis que tiveram um papel de controlo (e.g., idade, sexo) e tivemos em consideração variáveis mediadoras (ITF e TFVF). Seleccionámos as variáveis interferência e facilitação trabalho-família, como mediadoras, uma vez que pouco se conhece acerca da gestão das emoções no trabalho e das suas consequências nas conexões entre o trabalho e a família. Além disso, existe a necessidade de uma melhor compreensão da gestão emocional, em funções ligadas ao ensino. Segundo Seery e colaboradores (2008) nenhum estudo analisou especificamente a relação entre EL e o *papel do trabalho enquanto facilitador da vida familiar*, além de que somente dois estudos parecem ter-se centrado na relação entre EL e o conflito trabalho-família (Montgomery et al., 2005; 2006a). Ao contrário do que tínhamos hipotetizado, o TFVF não mediou nenhuma relação entre o EL e o *Burnout*. Por último, a ITF mediou uma das relações hipotetizadas, embora parcialmente.

Para finalizarmos, salientamos, a necessidade de se recorrer a estudos longitudinais para podermos sustentar, com mais confiança, as hipóteses em

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

estudo, visto que o carácter correlacional e transversal do estudo, não nos permite definir relações de causalidade entre as variáveis. Realçamos, também, a importância e interesse em estudar os potenciais efeitos positivos do EL, nesta população.

Com esta investigação pretende-se contribuir, significativamente, para a literatura existente das variáveis em estudo. Desta forma, são necessárias mais investigações que explorem, este campo de investigação e as dinâmicas que aqui emergiram, no sentido de melhor se compreender a complexidade da gestão emocional.

Bibliografia

- Alferes, V. (1997). *Investigação científica em psicologia: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina.
- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(2), 278-308.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115.
- Bakker, A., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., & Bosveld, W. (2001). Burnout contagion among general practitioners. *Journal of Social and Clinical Psychology, 20*(1), 82-98.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychology research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1173-1182.
- Barnett, R. C., & Hyde, J. S. (2001). Women, men, work, and family: American: An Expansionist Theory. *American Psychologist, 56*(10), 781-796.
- Beal, D. J., Trougakos, J. P., Weiss, H. M., & Green, S. G. (2006). Episodic processes in emotional labor: Perceptions of affective delivery and regulation strategies. *The Journal of Applied Psychology, 91*(5), 1053-1065.
- Bellas, M. (1999). Emotional labor in academia: The case of professors. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science, 561*(1), 96-110.
- Boles, J. S., Johnston, M. W., & Hair, J. F. Jr (1997). Role stress, work-family conflict and emotional exhaustion: Interrelationships and effects on some work-related consequences. *Journal of Personal Selling & Sales Management, 17*(1), 17-28.
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In C. E. J. Härtel, W. J. Zerbe, & N. M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in Organizational Behavior* (pp. 213-233). Mahwah, NY: Lawrence Erlbaum.
- Boyar, S. L., & Mosley, D. C. (2007). The relationship between core self-evaluations and work and family satisfaction: The mediating role of work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior, 71*(2), 265-281.
- Briner, R. B. (1999). The neglect and importance of emotion at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 8*(3), 323-346.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work." *Journal of Vocational Behavior, 60*(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(1), 57-67.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*(3), 365-379.
- Brown, T. (2006). *Confirmatory factor analysis for applied research*. New York: The Guilford Press.
- Brouwers, A., & Tomic, W. (2000). A longitudinal study of teacher burnout and perceived self-efficacy in classroom management. *Teaching and Teacher Education, 16*(2), 239-253.
- Bryman, A., & Cramer, D. (1993). *Análise dos dados em ciências sociais: Introdução às técnicas utilizando o SPSS* (2ª ed.).

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

Oeiras: Celta.

- Byrne, B. M. (2001). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications and programming*. London: Lawrence Erlbaum.
- Byrne, B. M. (1989). Multigroup comparisons and the assumption of equivalent construct validity across groups: Methodological and substantive issues. *Multivariate Behavioural Research*, 24, 503-523.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48(2), 187-202.
- Carlotto, M. S. (2002). A síndrome de burnout e o trabalho docente. *Psicologia em Estudo*, 7(1), 21-29.
- Carlson, S. C., Kacmar, K. M., Wayne, J. H., & Grzywacz, J. G. (2006). Measuring the positive side of the work-family interface: Development and validation of a work-family enrichment scale. *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), 131-164.
- Carvalho, J. M. (2005). *(In)satisfação profissional e burnout em professores e enfermeiros*. Dissertação de Mestrado não Publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Celeste, R. A. (2009). *Emotional labor in management functions and its relation with work engagement and job satisfaction*. Dissertação de Mestrado Europeu - Erasmus Mundus (WOP-P) não Publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Portugal e Universidade de Bolonha, Itália.
- Chan, B. K., Lai, G., Ko, C. Y., & Boey, K. W. (2000). Work stress among six professional groups: The Singapore experience. *Social Science and Medicine*, 50(10), 1415-1432.
- Cheung, F. Y - L., & Tang, C. S - K. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Bussiness Psychology*, 24(3), 245-255.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Laurence Erlbaum Associates.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18(6), 685-701.
- Davis, H. A. (2001). The quality and impact of relationships between elementary school students and teachers. *Contemporary Educational Psychology*, 26(4), 431-453.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Bulters, A. J. (2004). The loss spiral of work pressure, work-home interference and exhaustion: Reciprocal relations in a three-wave study. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 131-149.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kanta, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait multimethod analysis [Abstract]. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), 12-23.
- Enzmann, D. (1997). RanEigen: a program to determine the parallel analysis criterion for the number of principal components. *Applied Psychological Measurement*, 21, 232.
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationships between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25(1), 178-199.
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter? *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.
- Fachada, T. C. (2010). *Emotional Labor in Financial Market Professionals and its relation with Occupational Stress and Job Satisfaction*. Dissertação de Mestrado Europeu - Erasmus Mundus (WOP-P) não Publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Portugal e Universidade de Bolonha, Itália.
- Fisher, C. D., & Ashkanasy, N. M. (2000). The emerging role of emotions in work life: An introduction. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 123-129.
- Flavián, C., & Lozano, J. (2003). Diseño de una escala para medir la orientacion al entorno de la nueva formacion profesional. *Cuadernos de Economia y Direccion de Empresas*, 15, 333-363.
- Friedman, S. D., Christensen, P., & DeGroot, J. (1998). Work and life: The end of the zero-sum game. *Harvard Business Review*, 76(6), 119-129.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Prevalence of work-family conflict: are work and family boundaries asymmetrically permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 13(7), 723-729.
- Frone, M. R., Yardley, J. K., & Markel, K. S. (1997). Developing and testing an integrative model of the work-family interface.

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

- Journal of Vocational Behavior*, 50(2), 145-167.
- Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais – GPEARI (2010). Docentes do ensino superior [2001 a 2008]. Lisboa: Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais.
- Gates, G. S. (2000). The socialization of feelings in undergraduate education: A study of emotional management. *College Student Journal*, 34(4), 485-504.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
- Gold, Y., & Roth, R. A. (2001). *Teachers managing stress and preventing burnout. The professional health solution*. London: The Falmer Press.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). When “The Show Must Go On”: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources and conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., & Collins, K. M. (2001). Career involvement and family involvement as moderators of relationships between work-family conflict and withdrawal from a profession. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 91-100.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), 72-92.
- Grzywacz, J. G., & Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the work family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 111-126.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (2005). *Análise multivariada de dados* (5ª ed.). São Paulo: Bookman.
- Hargreaves, A. (1998a). The emotional practice of teaching. *Teaching and Teacher Education*, 14(8), 835-854.
- Hargreaves, A. (2000). Mixed emotions: teachers' perceptions of their interactions with students. *Teaching and Teacher Education*, 16(8), 811-826.
- Hebson, G., Earnshaw, J., & Marchington, L. (2007). Too emotional to be capable? The changing nature of emotion work in definitions of “capable teaching”. *Journal of Education Policy*, 22(6), 675-694.
- Hill, J. (2005). Work-Family facilitation and conflict, working fathers and mothers, work-family stressors and support. *Journal of Family Issues*, 26(6), 793-819.
- Hill, M. M., & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Ho, R. (2006). *Handbook of univariate and multivariate data analysis and interpretation with SPSS*. London: Taylor & Francis Group, LLC.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Innstrand, S. T., Langballe, E. M., Espnes, G. A., Falkum, E., & Aasland, O. G. (2008). Positive and negative work-family interaction and burnout: A longitudinal study of reciprocal relations. *Work & Stress*, 22(1), 1-15.
- Isenbarger, L., & Zembylas, M. (2006). The emotional labour of caring in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 22(1), 120-134.
- Janssen, P. P. M., Peeters, M. C. W., de Jonge, J., Houkes, I., & Tummers, G. E. R. (2004). Specific relationships between job demands, job resources and psychological outcomes and the mediating role of negative work-home interference. *Journal of Vocational Behavior*, 65(3), 411-429.
- Jones, F., Burke, R. J., & Westman, M. (2008). Introdução: Work-life balance: Key issues. In F. Jones, R. J. Burke, & M. Westman (Eds.), *Work-life balance: A psychological perspective* (pp. 1-9). Hove: Psychology Press.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, F. (2009). Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel experience-sampling study. *Personnel Psychology*, 62(1), 57-88.
- Karatepe, O. M. (2006). The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees. *International Journal of Bank Marketing*, 24(3), 173-193.
- Kim, H. J. (2008). Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV*

- Hospitality Management*, 27(2), 151-161.
- Kinnunen, U., Feldt, T., Geurts, S., & Pulkkinen, L. (2006). Types of work family interface: Well-being correlates of negative and positive spillover between work and family. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47(2), 149-162.
- Kirchmeyer, C. (1992). Perceptions of nonwork-to-work spillover: Challenging the common view of conflict-ridden domain relationships. *Basic and Applied Social Psychology*, 13(2), 231-249.
- Kline, R. (1998). *Principles and practice of structural equation modelling*. New York: The Guilford Press.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1999). Bridging the work-family policy and productivity gap: A literature review. *Community, Work & Family*, 2(1), 7-32.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2000). *Preventing burnout and building engagement*. San Francisco: Jossey-Bass.
- MacDermid, S. M., Barnett, R., Crosby, F., Greenhaus, J., Koblenz, M., Marks, S., et al. (2000). *The Measurement of work/life tension: Recommendations of a virtual think tank*. Boston: Alfred P. Sloan Foundation. Retirado em Outubro 12, 2009 de http://wfnetwork.bc.edu/pdfs/measure_tension.pdf
- Martinez, L. F., & Ferreira, A. I. (2007). *Análise de dados com SPSS: primeiros passos*. Lisboa: Escolar Editora.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: recent developments in theory and research* (pp. 19-32). Washington, DC: Taylor & Francis. Retirado em Outubro 16, 2009 de <http://books.google.pt/books?id=4kEbMr8B4NMC&printsec=frontcover&dq=Professional+Burnout&client=firefox-a#v=onepage&q=&f=false>
- Maslach, C. (1999). Progress in understanding teacher burnout. In R. Vandenberghe, & A. M. Huberman (Eds.), *Understanding and preventing teacher burnout: A Sourcebook of International Research and Practice* (pp. 211-222). Oxford: Cambridge University Press.
- Maslach, C. (2005). Understanding *Burnout: Work and Family Issues*. In D. F. Halpern, & S. E. Murphy (Eds.), *From Work-family Balance to Work-family interaction: Changing the metaphor* (pp. 99-114). Lawrence Erlbaum Associates, Publishers: Mahwah, New Jersey.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3th ed). In C. P. Zalaquett, & R. J. Wood (Eds.), *Evaluating stress: A book of resources* (191- 218). Lanham, Md.: Scarecrow Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Matos, P., Barbosa, S., & Costa, M. (2000). A propósito da avaliação psicológica da identidade: Estudo sobre o EOMEIS - 2. *Psychologica*, 25, 45-66.
- Milkie, M., & Peltola, P. (1999). Playing all the roles: Gender and the work-family balancing act [Abstract]. *Journal of Marriage and the Family*, 61(2), 476-490.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., & Benos, A. (2005). Emotional labor at work and at home among Greek health-care professionals [Abstract]. *Journal of Health Organization and Management*, 19(4/5), 395-408.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., & Benos, A. (2006a). Work-family interference as a mediator between job demands and job burnout among doctors. *Stress and Health*, 22(3), 203-212.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., Wildt, M., & Meenks, E. (2006b). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21(1), 36-51.
- Montgomery, A. J., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., & Den Ouden, M. (2003). Work-home interference among newspaper managers: its relationship with burnout and engagement. *Anxiety, Stress & Coping*, 16(2), 195-211.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-274.

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

- Mota-Cardoso, R., Araújo, A., Ramos, R. C., Gonçalves, G., & Ramos, M. (2002). *O stress nos professores portugueses. Estudo IPSSO 2000*. Porto: Porto Editora.
- Muchinsky, P. M. (2000). Emotions in the workplace: The neglect of organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 21(7), 801-805.
- Näring, G., Briët, M., Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303-315.
- Near, J. P., Rice, R. W., & Hunt, R. G. (1980). The relationship between work and nonwork domains: a review of empirical research. *Academy of Management Review*, 5(3), 415-429.
- Netemeyer, R. G., Brashear-Alejandro, T., & Boles, J. S. (2004). A cross-national model of job-related outcomes of work role and family role variables: A retail sales context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1), 49-60.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Nurosis, M. J. (1993). *SPSS Statistical Data Analysis*. Chicago: IL.
- Parasuraman, S., & Greenhaus, J. H. (2002). Toward reducing some critical gaps in work-family research. *Human Resource Management Review*, 12(3), 299-312.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2005). *Análise de Dados para Ciências Sociais: A Complementaridade do SPSS* (5ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Poeschl, G. (2006). *Análise de Dados na Investigação em Psicologia: Teoria e Prática*. Coimbra: Edições Almedina.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling methods for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40(3), 879-891.
- Preacher, K. J., & Leonardelli, G. J. (2001). Calculation for the Sobel test: An interactive calculation tool for mediation tests [Computer software]. Retirado em Outubro 12, 2009 de <http://people.ku.edu/~preacher/sobel/sobel.htm>
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Quesada, C. A., Hinogosa, C., Arrizabalaga, A. A., Baracaldo, J. A. C., & Ramírez, P. (2003). El Síndrome de burnout o el desgaste profesional [Abstract]. *Gaceta Dental: Industria y Profesiones*, 138, 70-79.
- Rudow, B. (1999). Stress and burnout in the teaching profession: European studies, issues, and research perspectives. In Vandenberghe, R., & Huberman, M. A. (Eds.), *Understanding and preventing teacher burnout: A source book of international practice and research* (pp. 38-58). Cambridge: Cambridge University Press.
- Rupert, P. A., Stevanovic, P., & Hunley, H. A. (2009). Work-Family Conflict and Burnout Among Practicing Psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40(1), 54-61.
- Schaufeli, W. (1999). Burnout. In J. Firth-Cozens, & R. L. Payne, *Stress in Health Professionals: Psychological and Organisational causes and interventions* (pp. 17-32). Chichester: John Wiley & Sons.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Schaufeli, W. B., & Van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14(7), 631-647.
- Schmisseur, A. M. (2003). *The Art of Well-Being: Managing Emotional Dissonance in the Workplace. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association*. Retirado em Outubro 12, 2009 de http://www.allacademic.com/meta/p_mla_apa_research_citation/1/1/1/7/7/pages111773/p111773-1.php
- Seery, B. L., Corrigan, E. A., & Harpel, T. (2008). Job-Related Emotional Labor and Its Relationship to Work-Family Conflict and Facilitation. *Journal of Economic Issues*, 29(3), 461-477.
- Serra, M. I. (2009). *A Gestão das emoções no trabalho e sua relação com a síndrome de Burnout: Um estudo com professores do 3º Ciclo e do ensino secundário*. Dissertação de Mestrado não Publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Silva, D. M. (2009). *Emotional labor and burnout em profissionais de saúde*. Dissertação de Mestrado não Publicada. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Stephens, M. A. P., Franks, M. M., & Atienza, A. A. (1997). Where two roles intersect: Spillover between parent care and

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

- employment. *Psychology and Aging*, 12(1), 30-37.
- Sutton, R. E. (2004). Emotional regulation goals and strategies of teachers. *Social Psychology of Education*, 7(4), 379-398.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1996). Principal components and factor analysis. In B. G. Tabachnick, & L. S. Fidell (Eds.), *Using Multivariate Statistics* (3rd Ed., pp. 635-707). New York: Harper Collins College Publishers.
- Tolich, M. B. (1993). Alienating and Liberating Emotions at Work. Supermarket Clerks' Performance of Customer Service. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22(3), 361-381.
- Ullman, J. (2001). Structural equation modeling. In B. Tabachnick, & L. Fidell (Eds.), *Using Multivariate Statistics* (4th ed.) (pp. 653-771). Boston: Allyn & Bacon.
- Wayne J. H., Musisca, N., & Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in the work-family experience: Relationships of the Big Five to work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 108-130.
- Westman, M., Etzion, D., & Gattenio, E. (2008). International business travels and the work-family interface: A longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81(3), 459-480.
- Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
- Wharton, A. S. (1999). The Psychosocial Consequences of Emotional Labor. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1), 158-176.
- Wharton, A. S., & Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18(3), 457-486.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493.
- Zammuner, V. L., & Galli, C. (2005). Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings. *International Review of Psychiatry*, 17(5), 355-364.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in Organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion Work and Job Stressors and Their Effects on Burnout. *Psychology and Health*, 16(5), 527-545.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion work as a source of stress. The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 371-400.
- Zhang, Q., & Zhu, W. (2008). Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction in Chinese Higher Education. *Communication Education*, 57(1), 105-122.

Anexos

Anexo I: Quadro 1. Características demográficas da amostra

Anexo II: Carta de autorização para a aplicação dos questionários

Anexo III: Projecto de Investigação

Anexo IV: Carta aos docentes universitários

Anexo V: Questionário

Anexo I**Quadro I. Características demográficas da amostra (N= 226)**

		N	%
Idade	20 - 29	18	8
	30 - 39	75	33.2
	40 - 49	75	33.2
	50 - 59	42	18.6
	60 ou mais	16	2.9
Sexo	Masculino	100	44.2
	Feminino	119	52.7
	Não respondeu	7	3.1
Estado Civil	Solteiro	54	23.9
	Casado	135	59.7
	Divorciado	16	7.1
	Separado	4	1.8
	Outro	7	3.1
	Não Respondeu	10	4.4
Filhos	Sim	139	61.5
	Não	80	35.4
	Não Respondeu	7	3.1
Número de filhos	0	80	35.4
	1	54	23.9
	2	69	30.5
	3	13	5.8
	4	2	0.9
	Não Respondeu	8	3.5
Antiguidade na Faculdade	< 6 meses	1	0.4
	6 meses - 1 ano	8	3.5
	> 1 ano - 3 anos	15	6.6
	> 3 anos - 5 anos	13	5.8
	> 5 anos - 10 anos	52	23
	> 10 anos	127	56.2
	Não respondeu	10	4.4
Antiguidade na Categoria Profissional	< 6 meses	10	4.4
	6 meses - 1 ano	15	6.6
	> 1 ano - 3 anos	40	17.7
	> 3 anos - 5 anos	39	17.3
	> 5 anos - 10 anos	76	33.6
	> 10 anos	35	15.5
	Não Respondeu	11	4.9
Horas de Trabalho por Semana	Até 9	19	8.4
	10 - 19	35	15.5
	20 - 29	9	4.0
	30 - 39	39	17.3
	40 - 49	60	26.5
	50 - 59	28	12.4
	60 ou mais	18	8.0
	Não respondeu	18	8.0
	Contacto com Clientes	Sim	91
Não		120	53.1
Não Respondeu		15	6.6
Faculdade	Pública	183	81.0
	Privada	29	12.8
	Não Respondeu	14	6.2
Distrito	Coimbra	140	61.9
	Viseu	35	15.4
	Aveiro	14	6.2
	Madeira	13	5.8
	Porto	11	4.9
	Outros	13	5.8

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

Anexo II

Carta de autorização para a aplicação dos questionários



Investigação no domínio da gestão das emoções no trabalho

Excelentíssimo Professor Coordenador Fernando Lopes Rodrigues Sebastião, Presidente do Conselho Directivo do Instituto Superior Politécnico de Viseu:

Somos uma equipa de investigação da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, que tem centrado a sua atenção no estudo das emoções e sua relação com o bem-estar no trabalho.

As emoções são cruciais para a compreensão do comportamento humano, podendo centrar-se no nível pessoal ou afectar as relações interpessoais. O trabalho promove uma larga variedade de emoções nos indivíduos, e embora o contexto académico represente uma grande oportunidade para uma melhor compreensão das mesmas, as emoções têm sido negligenciadas nas Universidades. Recentemente, este tópico assumiu particular relevância em estudos de Psicologia Organizacional, dadas as implicações que as emoções têm no comportamento e desempenho dos trabalhadores (especificamente, de professores do Ensino Superior), bem como na qualidade de vida dos mesmos.

Nesse sentido, foi criada uma linha de investigação no Núcleo de Estudos e Formação em Organização e Gestão da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, orientada pela Professora Doutora Carla Carvalho, que tem como objectivo contribuir para uma maior inteligibilidade da gestão de emoções em contexto de trabalho e sua relação com o bem-estar em docentes do Ensino Superior.

Este estudo irá ser realizado com uma amostra que contará com a participação de docentes de várias instituições do Ensino Superior. É neste sentido que solicitamos a colaboração de V. Exa. e do Politécnico que dirige. Se considerasse oportuno a recolha de dados para a constituição da amostra

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

que necessitamos na instituição a que pertence, seria, efectivamente, uma grande ajuda no desenvolvimento do projecto.

Enviamos em anexo o projecto da investigação, que contém informação mais completa sobre o estudo, assim como o respectivo questionário. Caso seja do interesse de V. Exa. poderemos analisar resultados específicos para a instituição a que pertencem.

Agradecemos desde já a atenção e a colaboração que considerar oportuno prestar.

Gratos pela atenção, subscrevemo-nos, com os melhores cumprimentos e a mais elevada consideração,

Pela equipa de investigação:

Professora Doutora Carla Carvalho
Professor Doutor Paulo Renato Lourenço
Mestre Carlos Ferreira Peralta
Mestranda Cristina Castro
Mestranda Maria Francisca Saldanha
Mestranda Marta Andrade

Coimbra, 13 de Novembro de 2009

Anexo III

Projecto de Investigação

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
Universidade de Coimbra

NEFOG-Núcleo de Estudo e Formação em Organização e Gestão

Projecto de investigação

Antecedentes, mediadores e resultados/consequências do trabalho emocional em docentes do ensino superior

1) Equipa do projecto

Coordenadora/Investigadora: Professora Doutora Carla Carvalho

Investigador: Professor Doutor Paulo Renato Lourenço

Investigador: Mestre Carlos Ferreira Peralta

Mestrandas: Cristina Castro, Francisca Saldanha e Marta Andrade

2) Introdução e objectivos

As emoções são cruciais para a compreensão do comportamento humano e podem centrar-se no nível pessoal como afectar relações interpessoais. O trabalho promove uma larga variedade de emoções nos indivíduos e embora o contexto académico represente uma grande oportunidade para uma melhor compreensão das mesmas, as emoções têm sido negligenciadas nas Universidades. Recentemente este tópico assumiu particular relevância em estudos de Psicologia Organizacional dadas as implicações que as emoções têm no comportamento e desempenho dos trabalhadores, bem como na qualidade de vida dos mesmos.

Um dos constructos relativo às emoções em contexto de trabalho, sobre o qual a investigação se centra actualmente, é o trabalho emocional; entendido como a forma e dimensão das necessidades que os trabalhadores têm de gerir e de regular as suas emoções com a finalidade de transmitir “emoções socialmente desejáveis”, necessárias para um desempenho eficaz.

Acreditamos que uma vez que a Psicologia das Organizações e do Trabalho lida com os processos psicológicos do/no trabalho, a definição de trabalho emocional deve incluir os processos psicológicos necessários à regulação das emoções desejadas pela organização.

Neste sentido, a presente linha de investigação tem como intuito contribuir para uma maior inteligibilidade da gestão de emoções em contexto de trabalho e sua relação com o bem-estar, em docentes do ensino superior.

Partindo desta premissa geral, temos como principais objectivos:

- Perceber como as emoções podem caracterizar, potenciar ou dificultar o trabalho de docentes do ensino superior.

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFVF

- Perceber os antecedentes, os mediadores e os resultados/ consequências do trabalho emocional em docentes do ensino superior, recorrendo para isso a constructos como, por exemplo, conciliação trabalho-família, burnout, motivação, comprometimento organizacional e bem-estar.

Neste sentido, visamos com este projecto contribuir para um melhor conhecimento científico destas temáticas, bem como fornecer indicadores e elementos que poderão ser utilizados na e pela gestão das Universidades.

3) Amostra e participação das Faculdades e Departamentos

Este estudo irá ser realizado com uma amostra que contará com a participação de docentes pertencentes a várias Universidades (públicas ou privadas) e respectivas Faculdades e Departamentos (de Portugal Continental e Ilhas).

Para que possa responder ao questionário é necessário que V. Exa. Seja Professor Universitário, independentemente do grau e da categoria profissional a que pertença.

4) Formas de recolha da informação e tempo previsto

A cada Professor Universitário é pedido que preencha um questionário de 16 páginas (30 minutos, aproximadamente).

Cada Professor terá um envelope e um questionário. Depois de preencher o questionário deve colocá-lo dentro do envelope e fechá-lo. O envelope não deve conter qualquer tipo de informação pessoal. Cada Docente deve deixar o envelope fechado com o questionário preenchido no local onde o recebeu (Secretaria, Conselho Directivo, Balcão de Informações, conforme a Faculdade ou Departamento em questão). A confidencialidade das respostas é desta forma assegurada.

Os investigadores comprometem-se a ir recolher os dados, numa data a acordar com a Universidade ou Faculdade/Departamento.

5) Direitos e obrigações da equipa de investigação

A equipa de investigação terá o direito de:

- Não fornecer/publicar quaisquer resultados do estudo caso haja interrupção da participação ou recolha incompleta de informação;
- Publicar os resultados dos estudos só após a conclusão da investigação.

A equipa de investigação obriga-se a:

- Garantir a confidencialidade e o anonimato de todos os dados recolhidos e cumprir as demais normas éticas que regulamentam a investigação na Área da Psicologia do Trabalho e das Organizações;
- Recusar a entrega de dados e resultados individuais, quer referentes a Docentes da Universidade ou Faculdade/Departamento participante quer referentes a outras Universidades ou Faculdades/Departamentos da amostra;
- Efectuar a recolha de dados de forma a causar o mínimo transtorno possível ao Docente e à Universidade ou Faculdade/Departamento.

Emotional Labour (EL) e Burnout: o papel mediador da ITF e do TFFV

CONTACTOS DA EQUIPA DE INVESTIGAÇÃO

NEFOG - Núcleo de Estudo e Formação em Organização e Gestão
Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra
Rua do Colégio Novo
3000-115 COIMBRA

Telefone-239 851 450 (geral); 239 851 454 (directo);
Fax-239 851 454;

Carla Carvalho (Coordenadora/investigadora) - ccarvalho@fpce.uc.pt;
Paulo Renato Lourenço (Investigador) - prenatal@fpce.uc.pt;
Carlos Ferreira Peralta (Investigador) - carlosferreiraperalta@gmail.com;
Cristina Castro (Mestranda) - cristinamagalhaescastro@gmail.com; 934802253;
Francisca Saldanha (Mestranda) - mariafranciscasaldanha@hotmail.com; 917917978;
Marta Andrade (Mestranda) - martateixeiraandrade@gmail.com; 968353311.

Anexo IV

Carta aos docentes universitários

Excelentíssimo(a) Senhor(a) Professor (a):

Somos uma equipa de investigação da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, que tem centrado a sua atenção no estudo das emoções e sua relação com o bem-estar no trabalho.

As emoções são cruciais para a compreensão do comportamento humano, podendo centrar-se no nível pessoal ou afectar as relações interpessoais. O trabalho promove uma larga variedade de emoções nos indivíduos, e embora o contexto académico represente uma grande oportunidade para uma melhor compreensão das mesmas, as emoções têm sido negligenciadas nas Universidades. Recentemente, este tópico assumiu particular relevância em estudos de Psicologia Organizacional, dadas as implicações que as emoções têm no comportamento e desempenho dos trabalhadores (especificamente, de professores do Ensino Superior), bem como na qualidade de vida dos mesmos.

Nesse sentido, foi criada uma linha de investigação no Núcleo de Estudos e Formação em Organização e Gestão da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, orientada pela Professora Doutora Carla Carvalho, que tem como objectivo contribuir para uma maior inteligibilidade da gestão de emoções em contexto de trabalho e sua relação com o bem-estar em docentes do Ensino Superior.

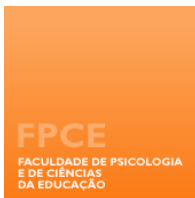
Este estudo irá ser realizado com uma amostra que contará com a participação de docentes de várias instituições do Ensino Superior. É neste sentido que solicitamos a colaboração de V. Exa., que consideramos crucial para o desenvolvimento e sucesso do nosso projecto. O projecto de investigação encontra-se disponível na Secretaria da Direcção, e contém informação mais completa sobre o estudo.

Agradecemos desde já a atenção e a colaboração que considerar oportuno prestar.

Pela equipa de investigação:
Professora Doutora Carla Carvalho
Professor Doutor Paulo Renato Lourenço
Mestre Carlos Ferreira Peralta
Mestranda Cristina Castro
Mestranda Maria Francisca Saldanha
Mestranda Marta Andrade

Anexo V

Questionário



NEFOG (Núcleo de Estudo e Formação em Organização e Gestão) – Universidade de Coimbra

O presente questionário destina-se exclusivamente a fins de investigação e insere-se num estudo sobre a gestão de emoções em contexto de trabalho e sua relação com o bem-estar, em docentes do ensino superior. Todas as respostas que lhe solicitamos são rigorosamente anónimas e nenhuma informação disponibilizada será tratada individualmente.

Leia com atenção as instruções que lhe são dadas, certificando-se de que compreendeu correctamente o modo como deverá responder. Note que as instruções no topo de cada página não são sempre iguais.

Responda sempre de acordo com aquilo que faz, sente ou pensa, pois não existem respostas correctas ou incorrectas, nem boas ou más respostas.

Por favor, certifique-se de que tudo é preenchido.

No final, coloque o presente questionário no envelope que lhe foi entregue, feche-o e coloque-o no interior da caixa que se encontra no balcão de informações da sua Faculdade.

Muito obrigado pela sua colaboração!

1. Idade: _____
2. Sexo: masculino feminino
3. Estado civil: solteiro casado divorciado separado outro
4. Filhos: sim (quantos: _____) não
5. Antiguidade na Faculdade (valor aproximado): _____ anos e _____ meses.
6. Antiguidade na actual categoria profissional (valor aproximado): _____ anos e _____ meses.
7. Horas de trabalho por semana (relativo à Faculdade, independentemente do local onde o exerce): _____
8. No exercício das suas funções, tem contacto directo com clientes externos em contexto de prestação de serviços: sim não
9. Lecciona numa instituição de ensino superior: pública privada
10. Indique a instituição de ensino superior onde lecciona: _____

I jaws

As palavras que se seguem dizem respeito a alguns sentimentos e emoções. Indique com que frequência sentiu, **durante os últimos três meses**, cada uma das seguintes emoções, no seu local de trabalho, de acordo com a seguinte escala:

	0. Nunca	1. Raramente	2. Algumas vezes	3. Quase sempre	4. Sempre
Actualmente, no meu trabalho, sinto-me:					
À vontade	0	1	2	3	4
Aborrecido	0	1	2	3	4
Desinteressado	0	1	2	3	4
Calmo	0	1	2	3	4
Contente	0	1	2	3	4
Desgostoso	0	1	2	3	4
Eufórico	0	1	2	3	4
Empolgado	0	1	2	3	4
Animado	0	1	2	3	4
Frustrado	0	1	2	3	4
Tristonho	0	1	2	3	4
Feliz	0	1	2	3	4
Inspirado	0	1	2	3	4
Satisfeito	0	1	2	3	4
Realizado	0	1	2	3	4
Zangado	0	1	2	3	4
Ansioso	0	1	2	3	4
Divertido	0	1	2	3	4
Confuso	0	1	2	3	4
Deprimido	0	1	2	3	4
Desencorajado	0	1	2	3	4
Enérgico	0	1	2	3	4
Radiante	0	1	2	3	4
Receoso	0	1	2	3	4
Furioso	0	1	2	3	4
Cansado	0	1	2	3	4
Intimidado	0	1	2	3	4
Infeliz	0	1	2	3	4
Orgulhoso	0	1	2	3	4
Descontraído	0	1	2	3	4

2 trabalho/família

2.1. Em que medida vivenciou cada uma das situações seguintes nos últimos três meses? Por favor responda, usando a seguinte escala:

1. Raras vezes	2. Algumas vezes	3. Muitas vezes	4. A maior parte das vezes
-------------------	---------------------	--------------------	-------------------------------

Nota: O termo “responsabilidades pessoais” é usado em vários itens. Para os propósitos do presente instrumento, o conceito de responsabilidades pessoais refere-se a tarefas tais como fazer bricolage, tomar conta de outras pessoas, manter o contacto com amigos ou familiares, tarefas de casa e vida pessoal.

1. Cheguei a casa do trabalho demasiado cansado para fazer algumas das coisas pessoais/em família que queria fazer.	1	2	3	4
2. Por causa do meu trabalho, não tive energia para realizar actividades com a minha família ou com outras pessoas importantes na minha vida.	1	2	3	4
3. Estava preocupado com o meu trabalho e não conseguia relaxar, enquanto estava em casa.	1	2	3	4
4. O meu trabalho dificultou a manutenção do tipo de relacionamento, que eu gostaria, com a minha família.	1	2	3	4
5. A quantidade de tempo que o meu trabalho requer tem tornado difícil o cumprimento das minhas responsabilidades pessoais.	1	2	3	4
6. O meu horário de trabalho torna difícil o cumprimento das minhas responsabilidades pessoais.	1	2	3	4
7. Por causa do meu trabalho, não tive tempo suficiente para participar em actividades de lazer que acho relaxantes e agradáveis.	1	2	3	4
8. O meu trabalho fez-me comportar de formas que são inadequadas em casa.	1	2	3	4
9. Os comportamentos que foram eficazes e necessários para mim no trabalho foram contraproducentes em casa.	1	2	3	4
10. Estava muito cansado para poder ser eficaz no trabalho por causa de tarefas caseiras.	1	2	3	4
11. A minha família ou vida pessoal consome a energia que eu precisava para fazer o meu trabalho.	1	2	3	4
12. Estava preocupado com as minhas responsabilidades pessoais enquanto estava no trabalho.	1	2	3	4
13. As minhas responsabilidades pessoais tornaram difícil lidar com o meu supervisor e colegas da forma que eu gostaria.	1	2	3	4
14. A quantidade de tempo que as minhas responsabilidades pessoais ocupam fez-me trabalhar menos do que queria.	1	2	3	4
15. As exigências da calendarização relativa às minhas responsabilidades pessoais dificultaram o cumprimento dos prazos no meu trabalho.	1	2	3	4
16. As minhas responsabilidades pessoais fizeram-me comportar de modo inadequado no trabalho.	1	2	3	4
17. Comportamentos que foram eficazes e necessários, para mim, em casa, revelaram-se contraproducentes no trabalho.	1	2	3	4
18. O meu trabalho deu-me energia para fazer actividades com a minha família ou com outras pessoas importantes para mim.	1	2	3	4
19. Por causa do meu trabalho estava mais bem-disposto em casa.	1	2	3	4
20. Ter um bom dia no trabalho tornava-me um melhor companheiro em casa.	1	2	3	4
21. O meu horário de trabalho era suficientemente flexível para me permitir cuidar das minhas responsabilidades pessoais.	1	2	3	4
22. O meu trabalho proporcionou-me tempo suficiente para atender às minhas responsabilidades pessoais.	1	2	3	4
23. As formas de resolução de problemas que uso no trabalho foram eficazes na resolução de problemas em casa.	1	2	3	4

	1. Raras vezes	2. Algumas vezes	3. Muitas vezes	4. A maior parte das vezes
24. As competências que usei no trabalho ajudaram-me a lidar com questões pessoais e de carácter prático em casa.			1	2 3 4
25. Falar com alguém no trabalho ajudou-me a lidar com problemas em casa.			1	2 3 4
26. Os meus colegas deram-me apoio que me ajudou a enfrentar dificuldades em casa.			1	2 3 4
27. A minha família ou vida pessoal deu-me energia para fazer o meu trabalho.			1	2 3 4
28. Estava mais bem-disposto no trabalho por causa da minha família ou vida pessoal.			1	2 3 4
29. A minha vida em casa ajudou-me a relaxar e a sentir-me pronto para o próximo dia de trabalho.			1	2 3 4
30. As exigências da minha calendarização de responsabilidades familiares e/ou de vida pessoal eram suficientemente flexíveis para me permitirem fazer o meu trabalho.			1	2 3 4
31. As minhas responsabilidades familiares e/ou de vida pessoal deixam-me com tempo suficiente para fazer o meu trabalho.			1	2 3 4
32. As formas de resolução de problemas que usei em casa foram eficazes na resolução de problemas no trabalho.			1	2 3 4
33. As competências que usei em casa ajudaram-me a lidar com questões pessoais e de ordem prática no trabalho.			1	2 3 4
34. Falar com alguém em casa ajudou-me a lidar com problemas no trabalho.			1	2 3 4
35. A minha família e os meus amigos deram-me apoio que me ajudou a enfrentar dificuldades no trabalho.			1	2 3 4

2.2.1. Quando o seu trabalho e a sua vida pessoal interferem um com o outro, de que forma cada um dos seguintes aspectos do **seu desempenho no trabalho é afectado?** Por favor responda, usando a seguinte escala:

	0. Não se aplica a mim	1. Efeito negativo mínimo	2. Efeito negativo moderado	3. Efeito negativo severo	4. Efeito negativo muito severo
1. Capacidade de concentração				0	1 2 3 4
2. Qualidade do desempenho				0	1 2 3 4
3. Quantidade de trabalho que é feito				0	1 2 3 4
4. Vontade de estar com o meu superior hierárquico				0	1 2 3 4
5. Chegar a horas ao trabalho				0	1 2 3 4
6. Vir para o trabalho todos os dias				0	1 2 3 4
7. Criatividade				0	1 2 3 4
8. Vontade de “fazer o último esforço”/“dar o litro”				0	1 2 3 4
9. Eficiência				0	1 2 3 4
10. Vontade de agarrar o trabalho				0	1 2 3 4
11. Relacionamento com colegas				0	1 2 3 4
12. Relacionamento com superiores hierárquicos				0	1 2 3 4
13. Tirar proveito das oportunidades de desenvolvimento profissional ou de formação				0	1 2 3 4

0. Não se aplica a mim	1. Efeito negativo mínimo	2. Efeito negativo moderado	3. Efeito negativo severo	4. Efeito negativo muito severo
14. Estabelecer contactos e <i>networking</i>			0 1 2 3 4	
15. Serviço a clientes			0 1 2 3 4	
16. A qualidade da minha supervisão de outros			0 1 2 3 4	
17. A qualidade das minhas aulas			0 1 2 3 4	
18. A qualidade da minha investigação			0 1 2 3 4	
19. Gerar sugestões de melhoria			0 1 2 3 4	

2.2.2. Quando o seu trabalho e a sua vida pessoal interferem um com o outro, de que forma **cada um dos seguintes aspectos da sua vida pessoal é afectado?** Por favor responda, usando a seguinte escala:

0. Não se aplica a mim	1. Efeito negativo mínimo	2. Efeito negativo moderado	3. Efeito negativo severo	4. Efeito negativo muito severo
1. Dormir o suficiente			0 1 2 3 4	
2. Sentir-me calmo e relaxado			0 1 2 3 4	
3. Cuidar da minha condição física			0 1 2 3 4	
4. Ir ao dentista, médico, etc.			0 1 2 3 4	
5. Estar com o/a cônjuge ou parceiro(a)			0 1 2 3 4	
6. Desejo de manter o meu casamento ou relacionamento íntimo			0 1 2 3 4	
7. Estar com os amigos			0 1 2 3 4	
8. Dar-se bem com crianças/filhos			0 1 2 3 4	
9. Fazer bricolage/ fazer tarefas caseiras			0 1 2 3 4	
10. Actividades de lazer com o/a cônjuge ou parceiro(a)			0 1 2 3 4	
11. Actividades de lazer com os amigos			0 1 2 3 4	
12. Actividades de lazer com os seus filhos			0 1 2 3 4	
13. Actividades de lazer com familiares			0 1 2 3 4	
14. Participar em actividades voluntárias e/ou comunitárias			0 1 2 3 4	
15. Participar em actividades religiosas			0 1 2 3 4	
16. Actividades de tempos livres (por exemplo, ler, tocar um instrumento, fazer desporto, jogar, dançar, etc.)			0 1 2 3 4	
17. Relaxar/ Desfrutar de tempo de lazer			0 1 2 3 4	
18. Desenvolver a minha mente através da leitura, actividades culturais, etc.			0 1 2 3 4	

2.3. Para cada uma das seguintes afirmações, por favor, seleccione com um círculo, a alternativa que melhor caracteriza os últimos três meses.

1. Nos últimos três meses, o meu trabalho interferiu com a minha vida pessoal:
 - a. Muito menos do que o normal para mim
 - b. Menos do que o normal para mim
 - c. Mais ou menos o mesmo do que é normal para mim
 - d. Mais do que é normal para mim
 - e. Muito mais do que é normal para mim

2. Nos últimos três meses, classificaria a interferência do meu trabalho na minha vida pessoal como:
 - a. Mínima
 - b. Moderada
 - c. Severa
 - d. Muito severa

3. Nos últimos três meses, fiz sacrifícios pessoais para concluir o meu trabalho:
 - a. Raras vezes
 - b. Algumas vezes
 - c. Muitas vezes
 - d. A maior parte das vezes

4. Nos últimos três meses, a minha vida pessoal interferiu com o meu trabalho:
 - a. Muito menos do que o normal para mim
 - b. Menos do que o normal para mim
 - c. Mais ou menos o mesmo do que é normal para mim
 - d. Mais do que é normal para mim
 - e. Muito mais do que é normal para mim

5. Nos últimos três meses, classificaria a interferência da minha vida pessoal no meu trabalho como:
 - a. Mínima
 - b. Moderada
 - c. Severa
 - d. Muito severa

6. Nos últimos três meses, sacrifiquei o meu trabalho em função de um objectivo ou comprometimento pessoal.
 - a. Raras vezes
 - b. Algumas vezes
 - c. Muitas vezes
 - d. A maior parte das vezes

7. Nos últimos três meses, o meu trabalho ajudou a melhorar a minha vida pessoal:
 - a. Muito menos do que o normal para mim
 - b. Menos do que o normal para mim
 - c. Mais ou menos o mesmo do que é normal para mim
 - d. Mais do que é normal para mim
 - e. Muito mais do que é normal para mim

8. Nos últimos três meses, classificaria a melhoria da minha vida pessoal por causa do meu trabalho como:
 - a. Mínima
 - b. Moderada
 - c. Considerável
 - d. Muito considerável

9. Nos últimos três meses, a minha vida pessoal ajudou a melhorar o meu trabalho:

- a. Muito menos do que o normal para mim
- b. Menos do que o normal para mim
- c. Mais ou menos o mesmo do que é normal para mim
- d. Mais do que é normal para mim
- e. Muito mais do que é normal para mim

10. Nos últimos três meses, classificaria a melhoria do meu trabalho por causa da minha vida pessoal como:

- a. Mínima
- b. Moderada
- c. Considerável
- d. Muito considerável

2.4. Caso esteja ou tenha estado numa relação nos últimos três meses indique, por favor, em que medida, durante esse período de tempo, o seu cônjuge ou companheiro(a) vivenciou cada uma das situações seguintes, usando a seguinte escala:

1.	2.	3.	4.
Raras vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	A maior parte das vezes

Caso não esteja ou tenha estado numa relação nos últimos três meses, passe, por favor, para a escala seguinte (3 els).

1. Devido ao trabalho, o meu/minha cônjuge ou companheiro(a) não teve energia para realizar actividades com a nossa família.	1	2	3	4
2. O trabalho do meu/minha cônjuge ou parceiro(a) dificultou a manutenção do tipo de relacionamento com a nossa família, que ele / ela gostaria.	1	2	3	4
3. A quantidade de tempo que o trabalho do/da meu/minha cônjuge ou parceiro(a) requer dificultou o cumprimento das suas responsabilidades pessoais.	1	2	3	4
4. O horário de trabalho do/da meu/minha cônjuge ou parceiro(a) dificultou o cumprimento das suas responsabilidades pessoais.	1	2	3	4
5. Os comportamentos que são eficazes e necessários para o meu/minha cônjuge ou companheiro(a) no trabalho foram contraproducentes em casa.	1	2	3	4
6. Devido ao trabalho, o/a meu/minha cônjuge ou companheiro(a) tinha mais energia para fazer as actividades com os nossos familiares ou com outras pessoas importantes para nós.	1	2	3	4
7. Devido ao seu trabalho, o meu/minha cônjuge ou companheiro(a) estava mais bem-disposto(a) em casa.	1	2	3	4
8. O horário de trabalho do(a) meu/minha cônjuge ou parceiro(a) era suficientemente flexível para permitir que ele/ela cuidasse das suas responsabilidades pessoais.	1	2	3	4
9. O trabalho do(a) meu/minha cônjuge ou companheiro(a) proporciona-lhe tempo suficiente para atender às suas responsabilidades pessoais.	1	2	3	4
10. As competências que o/a meu/minha cônjuge ou parceiro(a) utilizou no trabalho foram úteis para as tarefas que ele/ela tinha de fazer em casa.	1	2	3	4
11. Falar com alguém no trabalho ajudou o/a meu/minha cônjuge ou companheiro(a) a lidar com problemas em casa, como por exemplo educação dos filhos, problemas nas relações com o/a cônjuge ou companheiro(a), saúde de familiares, etc.	1	2	3	4

3 els

3.1. As seguintes afirmações referem-se às experiências que algumas pessoas têm em relação às emoções no seu trabalho quando interagem com outras pessoas (por exemplo: alunos, colegas de trabalho, órgãos de gestão, funcionários). Por favor, leia atentamente cada um dos itens a seguir e responda **com que frequência no seu dia-a-dia de trabalho já experimentou o que é relatado**. Indique a frequência que descreve melhor a sua experiência, conforme a seguinte escala:

	1. Nunca	2. Raramente	3. Algumas vezes	4. Frequentemente	5. Sempre
No meu dia-a-dia de trabalho, com que frequência eu ...					
1. Expresso emoções específicas solicitadas pelo meu trabalho.	1	2	3	4	5
2. Demonstro algumas emoções fortes.	1	2	3	4	5
3. Faço um esforço para, de facto, sentir as emoções que necessito expressar aos outros.	1	2	3	4	5
4. Adopto certas emoções requeridas como parte do meu trabalho.	1	2	3	4	5
5. Demonstro diversos tipos de emoções.	1	2	3	4	5
6. Expresso emoções específicas, necessárias para o meu trabalho.	1	2	3	4	5
7. Escondo os meus sentimentos verdadeiros sobre uma dada situação.	1	2	3	4	5
8. Demonstro/Expresso emoções intensas.	1	2	3	4	5
9. Tento verdadeiramente sentir as emoções que tenho que demonstrar como parte do meu trabalho.	1	2	3	4	5
10. No meu trabalho tenho que expressar diferentes emoções.	1	2	3	4	5
11. Resisto em expressar os meus sentimentos verdadeiros.	1	2	3	4	5
12. Mostro diferentes emoções quando interajo com os outros.	1	2	3	4	5
13. Finjo ter emoções que de facto não tenho.	1	2	3	4	5
14. Tento de facto sentir as emoções que necessito demonstrar como parte do meu trabalho.	1	2	3	4	5

3.2. No seu dia-a-dia de trabalho (relativo à Faculdade, independentemente do local onde o exerce) as interações interpessoais têm uma determinada duração média. Estas interações são consideradas interações típicas. Pense de novo no seu dia-a-dia de trabalho e responda:

2.2.1. Semanalmente, as interações típicas com os meus alunos, em contexto de aula, duram em média cerca de ____ minutos.

2.2.2. Semanalmente, as interações típicas com os meus alunos, em contexto de atendimento pessoal, duram em média cerca de ____ minutos.

2.2.3. Semanalmente, as interações típicas com os meus colegas de trabalho duram em média cerca de ____ minutos.

2.2.4. Semanalmente, as interações típicas com os órgãos de gestão duram em média cerca de ____ minutos.

2.2.5. Semanalmente, as interações típicas com os funcionários duram em média cerca de ____ minutos.

2.2.6. Semanalmente, as interações típicas com pessoas externas, em contexto de prestação de serviços, duram em média cerca de ____ minutos.

4 uwes

As seguintes afirmações referem-se aos sentimentos que algumas pessoas têm em relação ao seu trabalho. Por favor, **leia atentamente cada um dos itens a seguir e responda se já experimentou o que é relatado, em relação a seu trabalho.** Caso nunca tenha tido tal sentimento, responda "0" (nunca) na coluna ao lado. Em caso afirmativo, **indique a frequência que descreveria melhor os seus sentimentos, conforme a seguinte escala:**

Nunca 0. Nenhuma vez	Quase nunca 1. Algumas vezes por ano	Algumas vezes 2. Uma vez ou menos por mês	Regularmente 3. Algumas vezes por mês	Bastantes vezes 4. Uma vez por semana	Quase sempre 5. Algumas vezes por semana	Sempre 6. Todos os dias
-------------------------------	--	--	--	---	---	----------------------------------

Em relação ao meu trabalho, sinto que...	Nunca	Quase nunca	Algumas vezes	Regularmente	Bastantes vezes	Quase sempre	Sempre
1. No meu trabalho sinto-me pleno de energia.	0	1	2	3	4	5	6
2. O meu trabalho é pleno de significado e propósito.	0	1	2	3	4	5	6
3. O "tempo voa" quando estou a trabalhar.	0	1	2	3	4	5	6
4. Sinto-me com força e energia quando estou no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
5. Estou entusiasmado com o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
6. Quando estou a trabalhar esqueço tudo o que se passa ao meu redor.	0	1	2	3	4	5	6
7. O meu trabalho inspira-me.	0	1	2	3	4	5	6
8. Quando me levanto pela manhã, tenho vontade de ir trabalhar.	0	1	2	3	4	5	6
9. Sou feliz quando estou envolvido no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
10. Estou orgulhoso com o trabalho que faço.	0	1	2	3	4	5	6
11. Estou imerso no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
12. Posso continuar a trabalhar durante longos períodos de tempo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Para mim, o meu trabalho é desafiador.	0	1	2	3	4	5	6
14. "Deixo-me levar" pelo meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
15. Sou muito persistente no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
16. É difícil para mim, desligar-me do meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
17. Continuo a trabalhar, mesmo quando as coisas não vão bem.	0	1	2	3	4	5	6

5 mbi

As 22 afirmações que se seguem estão relacionadas com sentimentos ocorridos em relação ao seu trabalho. Leia cuidadosamente e diga o que sente sobre o seu trabalho. A cada uma das afirmações deve responder consoante a frequência com que tem esse sentimento, assinalando o número respectivo de acordo com a seguinte escala:

Nunca 0. Nenhuma vez	Quase nunca 1. Algumas vezes por ano	Algumas vezes 2. Todos os meses	Regularmente 3. Algumas vezes por mês	Bastantes vezes 4. Todas as semanas	Quase sempre 5. Algumas vezes por semana	Sempre 6. Todos os dias
-------------------------------	---	---	--	---	---	----------------------------------

Em relação ao meu trabalho...	Nenhuma vez	Algumas vezes por ano	Todos os meses	Algumas vezes por mês	Todas as semanas	Algumas vezes por semana	Todos os dias
1. Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
2. Sinto-me esgotado no fim do meu dia de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
3. Sinto-me fatigado quando me levanto de manhã e tenho de enfrentar outro dia de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
4. Posso facilmente compreender como os meus alunos se sentem acerca de coisas que acontecem.	0	1	2	3	4	5	6
5. Sinto que trato alguns alunos como se fossem "objectos" impessoais.	0	1	2	3	4	5	6
6. O trabalho com pessoas durante todo o dia esgota-me bastante.	0	1	2	3	4	5	6
7. Lido de uma forma muito eficaz com os problemas dos meus alunos.	0	1	2	3	4	5	6
8. Sinto-me exausto com o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
9. Sinto que estou a influenciar positivamente as vidas de outras pessoas através do meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
10. Desde que comecei este trabalho tornei-me mais insensível para com as pessoas.	0	1	2	3	4	5	6
11. Aborreço-me que o tipo de trabalho que desempenho me pressione bastante emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Sinto-me cheio de energia.	0	1	2	3	4	5	6
13. Sinto-me frustrado com o trabalho que realizo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Sinto que estou a trabalhar com demasiada pressão no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
15. Não me importo grandemente com o que acontece aos meus alunos.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabalhar directamente com pessoas faz-me sentir demasiado stresse.	0	1	2	3	4	5	6
17. Posso criar facilmente uma atmosfera relaxante com os meus alunos.	0	1	2	3	4	5	6
18. Trabalhar com os meus alunos é estimulante.	0	1	2	3	4	5	6
19. No trabalho que desempenho tenho realizado muitas coisas válidas.	0	1	2	3	4	5	6
20. Sinto-me no limite das minhas forças.	0	1	2	3	4	5	6
21. No meu trabalho lido com problemas emocionais de uma forma muito calma.	0	1	2	3	4	5	6
22. Sinto que os alunos me culpam por alguns dos seus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

6 Intsp

6.1. As seguintes afirmações dizem respeito a diferentes comportamentos que as pessoas podem adoptar e a diferentes formas de tomar decisões face à vida e ao seu trabalho. **Selecione a frequência com que adopta estes comportamentos** de acordo com a seguinte escala:

	1. Raramente ou nunca	2. Ocasionalmente	3. Com alguma frequência	4. Muito frequentemente
1. Baseio-me sobretudo na lógica, para tomar decisões de carreira.			1	2 3 4
2. Pondero sobretudo factores quantitativos, tais como a minha idade, as necessidades de negócio ou os ganhos futuros, para tomar uma decisão relativa a uma grande compra ou investimento.			1	2 3 4
3. Ao tomar decisões importantes, presto muita atenção aos conselhos de diferentes pessoas com conhecimento especializado e justificado na área em questão.			1	2 3 4
4. O factor mais importante para efectuar mudanças de vida profundas (tais como mudança de carreira, casamento ou mudar de cidade) é saber que a mudança é baseada em factos objectivos e verificáveis.			1	2 3 4
5. Quando a minha análise racional e a minha intuição estão em conflito, dou prioridade ao meu raciocínio analítico.			1	2 3 4
6. Baseio-me sobretudo nos meus sentimentos, para tomar decisões de carreira.			1	2 3 4
7. Pondero sobretudo factores qualitativos, tais como os meus sentimentos ou o facto de sentir que a decisão é acertada, para tomar uma decisão relativa a uma grande compra ou investimento.			1	2 3 4
8. Ao tomar decisões importantes, tenho em consideração o sentimento que “vem do fundo do meu coração”, bem como os arrepios, os formigueiros e outras sensações físicas que tenha.			1	2 3 4
9. O factor mais importante para efectuar mudanças de vida profundas (tais como mudança de carreira, casamento ou mudar de cidade) é sentir que é o que é certo fazer.			1	2 3 4
10. Quando a minha análise racional e a minha intuição estão em conflito, dou prioridade à minha perspicácia intuitiva.			1	2 3 4

6.2. As palavras ou frases que se seguem referem-se a algumas influências no comportamento e tomada de decisão das pessoas. **Selecione a forma como as palavras ou frases seguintes influenciam o seu comportamento ou a sua tomada de decisão**, de acordo com a seguinte escala:

	1. Pouca ou nenhuma influência sobre como me comporto	2. Influência moderada sobre como me comporto	3. Forte influência sobre como me comporto	4. Muito forte influência sobre como me comporto
1. Conceitos			1	2 3 4
2. Racionalidade			1	2 3 4
3. Motivos ou Razões			1	2 3 4
4. Lógica			1	2 3 4
5. Factos			1	2 3 4
6. Provas			1	2 3 4

	1. Pouca ou nenhuma influência sobre como me comporto	2. Influência moderada sobre como me comporto	3. Forte influência sobre como me comporto	4. Muito forte influência sobre como me comporto
7. Dados			1	2 3 4
8. Dedução			1	2 3 4
9. Instintos			1	2 3 4
10. Empatia			1	2 3 4
11. Presentimentos			1	2 3 4
12. Premonições			1	2 3 4
13. Sentimentos			1	2 3 4
14. Sentimentos profundos			1	2 3 4
15. Palpites			1	2 3 4
16. Intuição			1	2 3 4

7 ewrs

As seguintes afirmações referem-se às **percepções que algumas pessoas têm em relação à necessidade de expressar ou não determinadas emoções de forma a serem eficientes no seu trabalho**, quando interagem com outras pessoas (por exemplo: alunos, colegas de trabalho, órgãos de gestão, funcionários). Por favor, leia atentamente cada um dos itens a seguir e **responda com que frequência no seu dia-a-dia de trabalho já experimentou o que é relatado**. Indique a frequência que melhor descreve a sua experiência, conforme a escala abaixo:

	1. Nunca	2. Raramente	3. Algumas vezes	4. Frequentemente	5. Sempre			
No meu dia-a-dia de trabalho, com que frequência eu sou solicitado/requerido a ...				Nunca	Raramente	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre
1. Encorajar pessoas que estão stressadas ou tensas.				1	2	3	4	5
2. Permanecer calmo mesmo quando estou tenso /agitado/irritado.				1	2	3	4	5
3. Expressar sentimentos de simpatia.				1	2	3	4	5
4. Expressar emoções amistosas.				1	2	3	4	5
5. Esconder a minha raiva ou desapontamento sobre algo que alguém tenha feito.				1	2	3	4	5
6. Esconder o meu desagrado com algo que alguém tenha feito.				1	2	3	4	5
7. Esconder o meu medo perante alguém que me pareça ameaçador.				1	2	3	4	5

8 brief cope

De seguida apresentam-se algumas formas de lidar com situações difíceis. Por favor, **pense numa situação difícil, relacionada com o trabalho, que teve de enfrentar no último ano. Pretende-se saber como lidou com essa situação.** Assinale cada afirmação de acordo com a seguinte escala:

	0. Nunca faço isto	1. Faço isto poucas vezes	2. Faço isto muitas vezes	3. Faço isto sempre
1. Refugio-me noutras actividades para me abstrair da situação.	0	1	2	3
2. Concentro os meus esforços para fazer alguma coisa que me permita enfrentar a situação.	0	1	2	3
3. Tenho dito para mim próprio(a): “isto não é verdade”.	0	1	2	3
4. Refugio-me no álcool ou noutras drogas (comprimidos, etc.) para me sentir melhor.	0	1	2	3
5. Procuo apoio emocional de alguém (família, amigos, colegas).	0	1	2	3
6. Desisto de me esforçar para obter o que quero.	0	1	2	3
7. Tomo medidas para tentar melhorar a minha situação (desempenho).	0	1	2	3
8. Recuso-me a acreditar que isto esteja a acontecer desta forma comigo.	0	1	2	3
9. Sinto e expresso os meus sentimentos de aborrecimento.	0	1	2	3
10. Procuo o conforto e compreensão de alguém.	0	1	2	3
11. Uso álcool ou outras drogas (comprimidos) para me ajudar a ultrapassar os problemas.	0	1	2	3
12. Tento analisar a situação de maneira diferente, de forma a torná-la mais positiva.	0	1	2	3
13. Faço críticas a mim próprio.	0	1	2	3
14. Tento encontrar uma estratégia que me ajude no que tenho que fazer.	0	1	2	3
15. Peço conselhos e ajuda a outras pessoas para enfrentar melhor a situação.	0	1	2	3
16. Simplesmente desisto de tentar atingir o meu objectivo.	0	1	2	3
17. Procuo algo positivo em tudo o que está a acontecer.	0	1	2	3
18. Enfrento a situação levando-a para a brincadeira.	0	1	2	3
19. Faço outras coisas para pensar menos na situação, tal como ir ao cinema, ver TV, ler, sonhar, ou ir às compras.	0	1	2	3
20. Tento aceitar as coisas tal como estão a acontecer.	0	1	2	3
21. Fico aborrecido e expresso os meus sentimentos (emoções).	0	1	2	3
22. Tento encontrar conforto na minha religião ou crença espiritual.	0	1	2	3
23. Peço conselhos e ajuda a pessoas que passaram pelo mesmo.	0	1	2	3
24. Tento aprender a viver com a situação.	0	1	2	3
25. Penso muito sobre a melhor forma de lidar com a situação.	0	1	2	3
26. Culpo-me pelo que está a acontecer.	0	1	2	3
27. Rezo ou medito.	0	1	2	3
28. Enfrento a situação com sentido de humor.	0	1	2	3

9 mtcco

As 19 afirmações que se seguem estão relacionadas com o **comprometimento organizacional**. Leia cuidadosamente e indique **em que medida discorda ou concorda com cada afirmação**, de acordo com a seguinte escala:

	1. Discordo totalmente	2. Discordo muito	3. Discordo um pouco	4. Não concordo nem discordo	5. Concordo um pouco	6. Concordo muito	7. Concordo totalmente
Em relação ao meu trabalho...							
1. Acredito que há muito poucas alternativas para poder pensar em sair desta faculdade.	1	2	3	4	5	6	7
2. Não me sinto “emocionalmente ligado” a esta faculdade.	1	2	3	4	5	6	7
3. Seria materialmente muito penalizador para mim, neste momento, sair desta faculdade, mesmo que o pudesse fazer.	1	2	3	4	5	6	7
4. Eu não iria deixar esta faculdade neste momento porque sinto que tenho uma obrigação pessoal para com as pessoas que trabalham aqui.	1	2	3	4	5	6	7
5. Sinto que não tenho qualquer dever moral em permanecer na faculdade onde estou actualmente.	1	2	3	4	5	6	7
6. Esta faculdade tem um grande significado pessoal para mim.	1	2	3	4	5	6	7
7. Não me sinto como “fazendo parte da família” nesta faculdade.	1	2	3	4	5	6	7
8. Mesmo que fosse uma vantagem para mim, sinto que não seria correcto deixar esta faculdade no presente momento.	1	2	3	4	5	6	7
9. Na realidade sinto os problemas desta faculdade como se fossem meus.	1	2	3	4	5	6	7
10. Esta faculdade merece a minha lealdade.	1	2	3	4	5	6	7
11. Ficaria muito feliz em passar o resto da minha carreira nesta faculdade.	1	2	3	4	5	6	7
12. Sentir-me-ia culpado se deixasse esta faculdade agora.	1	2	3	4	5	6	7
13. Uma das principais razões para eu continuar a trabalhar para esta faculdade é que a saída iria requerer um considerável sacrifício pessoal, porque uma outra organização poderá não cobrir a totalidade de benefícios que tenho aqui.	1	2	3	4	5	6	7
14. Neste momento, manter-me nesta faculdade é tanto uma questão de necessidade material quanto de vontade pessoal.	1	2	3	4	5	6	7
15. Não me sinto como fazendo parte desta faculdade.	1	2	3	4	5	6	7
16. Uma das consequências negativas para mim se saísse desta faculdade resulta da escassez de alternativas de emprego que teria disponíveis.	1	2	3	4	5	6	7
17. Muito da minha vida iria ser afectada se decidisse querer sair desta faculdade neste momento.	1	2	3	4	5	6	7
18. Sinto que tenho um grande dever para com esta faculdade.	1	2	3	4	5	6	7
19. Como já dei tanto a esta faculdade, não considero actualmente a possibilidade de trabalhar numa outra.	1	2	3	4	5	6	7

I 0 multi-moti

2.1. As seguintes afirmações referem-se às diferentes **motivações que as pessoas apresentam nos seus contextos de trabalho**. Por favor, leia atentamente cada um dos itens a seguir e responda **em que medida concorda com cada uma das afirmações seguintes**, de acordo com a seguinte escala:

1. Discordo totalmente	2. Discordo	3. Não concordo nem discordo	4. Concordo	5. Concordo totalmente	
1. Esta faculdade tem condições de trabalho satisfatórias.	1	2	3	4	5
2. Considero que as avaliações periódicas me motivam.	1	2	3	4	5
3. Ter perspectivas de carreira é importante para a minha motivação no trabalho.	1	2	3	4	5
4. Normalmente considero-me uma pessoa com grande motivação.	1	2	3	4	5
5. Sinto-me realizado com as funções que desempenho nesta faculdade.	1	2	3	4	5
6. Gostaria de ser avaliado(a) no meu desempenho periodicamente.	1	2	3	4	5
7. Gostaria de desempenhar funções com maior responsabilidade.	1	2	3	4	5
8. Considero o meu trabalho monótono.	1	2	3	4	5
9. Sinto-me satisfeito com a minha remuneração.	1	2	3	4	5
10. No desempenho de tarefas é importante demonstrar alguma emotividade.	1	2	3	4	5
11. Sinto-me com capacidade para gerir um grupo de trabalho.	1	2	3	4	5
12. Sinto-me envolvido(a) emocionalmente com esta faculdade.	1	2	3	4	5
13. O “feedback” que recebo no trabalho contribui enquanto factor motivacional.	1	2	3	4	5
14. Gosto de ser avaliado(a) no desempenho das tarefas que realizo.	1	2	3	4	5
15. Sinto necessidade de crescer cada vez mais na minha função.	1	2	3	4	5
16. Os meus conhecimentos são determinantes na forma de trabalhar.	1	2	3	4	5
17. Todos os docentes desta faculdade participam nos processos de tomada de decisão.	1	2	3	4	5
18. Habitualmente desenvolvo estratégias para alcançar as minhas metas.	1	2	3	4	5
19. Se existissem prémios atribuídos aos melhores docentes, percebia-os como um factor de motivação profissional.	1	2	3	4	5
20. Aborreço-me quando não compreendo a finalidade das minhas funções.	1	2	3	4	5
21. Considero que trabalho num ambiente de cooperação entre colegas desta faculdade.	1	2	3	4	5
22. Tarefas diversificadas são importantes para o bom desempenho das minhas funções.	1	2	3	4	5
23. Um dos meus objectivos é alcançar a categoria profissional mais elevada dentro desta faculdade.	1	2	3	4	5
24. Identifico-me com a função que desempenho.	1	2	3	4	5
25. Esta faculdade permite o desenvolvimento dos objectivos profissionais.	1	2	3	4	5
26. Existe competitividade no meu grupo de trabalho.	1	2	3	4	5
27. Sinto-me motivado(a) quando o trabalho é elogiado pelo meu superior.	1	2	3	4	5
28. Trabalharia com maior empenho se existissem formas de remuneração alternativas.	1	2	3	4	5

Por favor, certifique-se de que tudo foi preenchido.

Coloque o presente questionário no envelope que lhe foi entregue, feche-o e coloque-o no interior da caixa que se encontra no balcão de informações da sua Faculdade.

O envelope e o questionário não devem conter qualquer tipo de identificação pessoal.

Muito obrigado pela sua colaboração!