

DA INSATISFAÇÃO PROFISSIONAL AO BURNOUT EM TRABALHADORES AUTÁRQUICOS

Ana Sofia Noronha

Dissertação de Mestrado em Aconselhamento Dinâmico – ‘Da Insatisfação Profissional ao Burnout em Trabalhadores Autárquicos’.

Orientador: Carlos Farate

Data da defesa: 25/11/05

INTRODUÇÃO

A questão da insatisfação e o burnout ganharam relevo, nos últimos anos, em contextos organizacionais, nos quais é valorizada a sua prevenção como determinante do sucesso profissional. Neste sentido, muitos estudos têm sido realizados com o objectivo de identificar os factores geradores de insatisfação profissional e/ou de burnout no trabalho, visando implementar estratégias organizacionais para aumentar a satisfação dos trabalhadores e, deste modo, manter o seu equilíbrio psicossocial, melhorando, por outro lado, os níveis de desempenho e produtividade.

O presente trabalho insere-se nesta linha de investigação e pretende esclarecer em que medida a baixa satisfação profissional contribui, significativamente, para um diagnóstico de burnout em trabalhadores autárquicos.

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Origem do Termo Satisfação

A palavra satisfação é de origem etimológica latina ‘satisfactione’, que quer dizer ‘acto ou efeito de satisfazer ou de satisfazer-se, contentamento, alegria, aprazimento’ (Costa e Mello, citado por Ferreira 2001).

Definição de Satisfação

Para Vala et al. (1998), satisfação é a sensação agradável que se manifesta quando as coisas correm à nossa vontade, sentimento de aprovação, contentamento, alegria. Por sua vez, outros autores referem que a satisfação é uma atitude, uma emoção ou um sentimento que pode ser verbalizado e medido através de uma opinião. Enquanto atitude, a satisfação tem quatro componentes: afectiva, cognitiva, avaliativa e comportamental.

Segundo o *Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea* (2001), satisfação é um ‘sentimento de bem-estar, contentamento que se manifesta nas pessoas e que resulta da realização do que se espera ou deseja ou do bom êxito de qualquer actividade.’

Factores que Influenciam a Satisfação

Com os inúmeros estudos que têm sido realizados sobre o contexto de trabalho, os investigadores identificaram um conjunto de variáveis que são capazes de influenciar a satisfação dos trabalhadores.

A categorização adoptada, neste estudo, para identificar alguns destes factores assenta num esquema elaborado por Vala et al., em 1994, que os aborda de uma forma geral e tem em conta a situação organizacional actual. Esta categorização apresenta três tipos de variáveis – características do posto de trabalho, interacção social e características individuais – que podem contribuir para o incremento ou para a diminuição da satisfação no local de trabalho.

Consequências da Insatisfação Profissional

A investigação científica tem procurado explicar a contribuição da satisfação/insatisfação profissional para o desempenho organizacional dos indivíduos, identificando os ‘potenciais’ efeitos da satisfação organizacional, como o absentismo, desempenho profissional, actividade sindical, comportamento de cidadania organizacional e burnout.

Absentismo

Uma das definições de absentismo diz que este é a *‘manifestação por parte de um empregado, de uma decisão de não se apresentar no seu local de trabalho, numa altura em que foi planeado pela gerência que ele deveria estar presente, e quando foi notificado desse facto’* (Gonçalves 1995: 24; itálico acrescentado).

Neste sentido, J. Neves (2001) argumenta que, apesar de alguns estudos terem destacado uma relação entre a falta de satisfação organizacional e o absentismo, muitos apontam para a existência de uma baixa correlação entre estas duas variáveis.

Contudo, não se deve esquecer que o absentismo é uma variável complexa, dependendo muito mais da cultura organizacional do local de trabalho do que de baixos níveis de satisfação. Por outro lado, a relação entre o absentismo e os baixos níveis de satisfação é mais relevante para as ausências frequentes do que para as prolongadas.

Desempenho Profissional

Na análise da relação entre o desempenho e a satisfação profissional, a tendência seria para afirmar que, quando um individuo está satisfeito com o seu trabalho, a sua produtividade aumenta, no entanto, a maioria dos estudos tem constatado que a correlação entre estas duas variáveis é fraca, afirmando mesmo que é a produtividade que leva à satisfação, mais do que ao contrário. Isto porque um aumento da produtividade pode levar a maiores níveis de salário e probabilidades de promoção, o que originará maiores níveis de satisfação (Neves 2001).

Actividade Sindical

Bravo, Peiró e Rodriguez (1996, citados por Pinheira 2001) referem que a insatisfação, principalmente com aspectos relacionados com remunerações e benefícios, é uma das razões que pode determinar o aumento da actividade sindical por parte dos trabalhadores e argumenta, por outro lado, que isto se deve ou ao facto de os trabalhadores, quando desmotivados, tenderem a unir-se ao sindicato ou ao facto de estarem, por este motivo, mais conscientes e informados sobre os seus direitos laborais.

Comportamento de Cidadania Organizacional

J. Neves (2001) foi um dos autores que realizou uma pesquisa, no sentido de determinar

que tipo de relação existe entre a manifestação de comportamentos de apoio aos colegas de trabalho (independentemente do conteúdo das funções, deveres e obrigações formais do trabalhador) e a satisfação profissional. Este autor verificou que esta manifestação tem maior incidência nos indivíduos com maiores níveis de satisfação.

Burnout

Enquanto que a satisfação profissional é uma resposta atitudinal, o burnout resulta de uma resposta emocional à situação de trabalho e pode ser entendido como um estado extremo de fadiga psicológica e emocional, que, por sua vez, pode levar à diminuição de produtividade. A este respeito, Bravo, Peiró e Rodriguez (1996 citados por Pinheira 2001) dizem que o burnout tanto pode resultar da baixa satisfação do indivíduo, como pode ser uma consequência da insatisfação provocada por outros factores. Por outro lado, Neves. (2001) refere que a maioria dos estudos demonstra correlações significativas entre o nível de satisfação profissional e o burnout. Este mesmo autor verificou a existência de correlações elevadas entre a saúde física e psicológica e a satisfação no trabalho.

Instrumentos de Medida da Satisfação Profissional

Os métodos para medir a satisfação no trabalho categorizam-se em métodos directos e métodos indirectos. No que se refere aos métodos directos, destaca-se a utilização do questionário, aquele que mais frequentemente tem vindo a ser utilizado, uma vez que permite a recolha de informação, ao nível das atitudes dos inquiridos, em relação a múltiplas dimensões do trabalho. Os indivíduos podem, assim, responder, escolhendo uma das várias alternativas apresentadas sob a forma de uma escala de cotação. É também usual utilizar outros métodos como a entrevista, as escalas diferenciadores semânticos, o método dos incidentes críticos e a comparação de pares.

Os métodos indirectos procuram minimizar a informação enviesada e obter respostas mais precisas quanto às verdadeiras atitudes dos indivíduos, contrapondo-se ao formalismo da estrutura implícita nos métodos directos. No entanto, este tipo de métodos apresenta uma série de inconvenientes significativos, nomeadamente no que diz respeito à subjectividade das interpretações e à dificuldade de quantificação das respostas dos sujeitos. Os métodos indirectos mais utilizados assentam em técnicas projectivas (por exemplo, escalas de rostos de pessoas, interpretação de desenhos, completar frases). O indivíduo, ao interpretar os desenhos ou ao completar as frases, estará a revelar, sem efectivamente o saber, as suas atitudes.

As principais medidas da satisfação no trabalho concentram-se, essencialmente, nos questionários. De entre os que têm recebido maior atenção, destacam-se: Job Diagnostic Survey – JDS; Job In General – JIG; Job Satisfaction Survey – JSS; Job Descriptive Index – JDI; Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ.

Síndrome de Burnout

Origem do Termo Burnout

Segundo Skovholt (2001), no início da década de 1970, Herbert Freudenberger, médico psiquiatra americano, observou que os profissionais que trabalhavam com toxicod dependentes tinham uma perda gradual de energia, motivação e comprometimento. Naque-

la época, os toxicodependentes eram frequentemente designados por 'burnouts', como consequência de um lento processo de erosão da motivação e da competência.

Em 1974, Freudenberger publicou um artigo e utilizou o termo 'burnout' pela primeira vez, caracterizando-o como um conjunto de sintomas físicos e psicossociais inespecíficos, derivados da energia excessiva gasta no trabalho.

O síndrome de burnout, surge como consequência da tensão emocional crónica e do excessivo esforço, que supõe o contacto contínuo e exaustivo com outras pessoas, particularmente quando estas têm problemas graves de saúde física, mental e social.

O Síndrome de Burnout, ao Longo do seu Processo de Construção

O síndrome de burnout, ao longo do seu processo de construção, tem sido abordado sob quatro perspectivas (Carlotto 2001):

Clínica: foi proposta por Freudenberger em 1974 e baseia-se no estudo da sua etiologia, sintomas, evolução clínica e tratamento. Nesta concepção, o burnout deriva de um empenho excessivo do profissional face a uma sobrecarga de trabalho.

Social-Psicológica: foi introduzida por Christina Maslach (1976), que, a partir dos seus estudos, considerou que o ambiente laboral era a base das variáveis produtoras de burnout, principalmente as características relacionadas com o trabalho que o sujeito desenvolve.

Organizacional: esta perspectiva tem como principal representante Cary Cherniss (1980), que enfatiza como desencadeadores de burnout as características organizacionais. Este autor procurou entender em que medida o ambiente cultural da organização e o seu modo de funcionamento afectam as pessoas no seu trabalho.

Social-Histórica: desenvolvida por Seymour Sarason, esta perspectiva atribui ao actual modelo de sociedade, baseado principalmente em valores individualistas, um papel determinante no aparecimento de burnout, em detrimento das características pessoais e/ou organizacionais.

Os Sintomas

Os sintomas que compõem esta síndrome podem ser repartidos por quatro categorias, conforme apontam diversos autores:

Físicos: o indivíduo sente um estado de fadiga crónica, esgotado, com cefaleias e distúrbios do sono e do peso, dores musculares, distúrbios gastrointestinais, baixa resistência imunológica, astenia e agravamento de doenças crónicas já existentes.

Psíquicos: diminuição da memória; falta de atenção e concentração; diminuição da capacidade de tomar decisões; fixação de ideias e obsessão por determinados problemas; ideias fantasiosas ou delírios de perseguição; sentimento de alienação e impotência; labilidade emocional; impaciência.

Emocionais: perda de entusiasmo e alegria, irritação, pessimismo, desilusão, falta de esperança e de significado no trabalho e o desenvolvimento de sentimentos depressivos.

Comportamentais: isolamento, perda de interesse pelo trabalho ou lazer, comportamento menos flexível, perda de iniciativa, lentidão no desempenho, absentismo, aumento do consumo de bebidas alcoólicas, consumo excessivo de café e tabaco e de tranquilizantes ou drogas.

Consequências do Burnout

O quadro de consequências manifesta-se a três níveis:

Individual: desgaste emocional excessivo, fadiga e afastamento psicológico, associados, habitualmente, ao desinteresse e falta de satisfação pelo exercício da profissão.

Organizacional: as consequências mais comuns são o absentismo, a frequente mudança de serviço ou turnover, traduzido em elevados custos para a organização, pelo aumento do número de horas extraordinárias e pelos períodos de trabalho improdutivo originado pelos sucessivos períodos de integração nos serviços.

Social: caracterizado por um fraco relacionamento social, familiar e recreativo (Maslach 2000).

Modelo Multidimensional do Síndrome de Burnout

O síndrome de burnout foi, recentemente, caracterizado como um conceito multidimensional, composto por três aspectos fundamentais que o identificam:

Exaustão emocional: a pessoa sente que já não pode dar mais de si mesmo. A energia e os recursos emocionais esgotam-se. Surgem sintomas de cansaço, irritabilidade, propensão a acidentes, sinais de depressão, sinais de ansiedade e surgimento de doenças psicossomáticas.

Despersonalização: corresponde ao desenvolvimento, por parte do profissional, de atitudes negativas e insensíveis, em relação às pessoas com as quais trabalha e para com os destinatários dos serviços que se prestam, tratando-as com cinismo ou indiferença. Originalmente, apresenta-se como uma maneira do profissional se defender da carga emocional derivada do contacto com o outro. O indivíduo cria uma barreira para não permitir a influência dos problemas e sofrimentos alheios na sua vida.

Baixa realização pessoal: é a percepção da impossibilidade de realização pessoal no trabalho, o que provoca uma diminuição das expectativas pessoais, implicando uma auto-avaliação negativa, incluindo a não-aceitação de si próprio, assim como sentimentos de fracasso e baixa de auto-estima (Maslach e Jackson 1981).

Instrumentos de Medida de Burnout

De entre os instrumentos apresentados, o MBI é o instrumento mais utilizado na avaliação do síndrome de burnout. É um instrumento de auto-avaliação da autoria de Maslach e Jackson, cuja 1ª edição é publicada em 1981, sendo, posteriormente, editada uma 2ª edição, em 1986.

Estratégias de Prevenção e Tratamento do Burnout

A melhor forma de prevenir o burnout é promover o compromisso dos profissionais com a organização. Esta abordagem preventiva deverá ser planeada a longo prazo e implica um investimento no presente que trará, certamente, muitos frutos no futuro. Por exemplo, investir na formação profissional agora, prevenirá custos de produção e de fraca qualidade. Aumentar o número de trabalhadores poderá, por outro lado, evitar que um trabalhador execute o mesmo que dois com prejuízo na qualidade. De igual modo, desenvolver procedimentos e formas de resolução de conflitos laborais evita tensões entre os trabalhadores. Ou ainda, mostrar reconhecimento e feedback positivo aos funcionários permitirá à organização enfrentar melhor possíveis situações de crise

financeira, com o apoio destes do que sem o apoio dos seus funcionários.

As estratégias para o aumento do compromisso com a organização significam um aumento de energia que o trabalhador disponibiliza para a execução das suas tarefas, com um maior envolvimento e eficácia (Maslach 2000).

Estudo Epidemiológico

Questões de Investigação

Tendo em conta que o trabalho é um elemento essencial na vida de todo e qualquer indivíduo – e uma vez que a sua realização pessoal não depende única e exclusivamente da sua vida privada, mas também da sua vida profissional e da valorização pessoal que dela advêm – proponho, como objectivo principal deste trabalho de investigação, verificar se existe uma correlação significativa entre uma baixa satisfação profissional e um diagnóstico de burnout, numa população de trabalhadores autárquicos.

Para este objectivo, e como forma de encaminhar e facilitar a investigação, defini-ram-se objectivos mais específicos:

- Efectuar a caracterização sócio-demográfica dos funcionários da Câmara Municipal de Estarreja.
- Avaliar quais as dimensões do Índice Descritivo do Trabalho (JDI) - organização, remuneração, superior imediato, colegas, trabalho – que contribuem, mais significativamente, para a variação do nível de satisfação profissional dos trabalhadores autárquicos;
- Determinar os níveis de burnout entre os trabalhadores autárquicos que constituem a amostra deste estudo.
- Identificar qual das dimensões – exaustão emocional, despersonalização ou realização pessoal – contribui, de um modo mais significativo, para um diagnóstico de burnout entre os elementos da amostra em estudo.

Tipo de Estudo

Esta pesquisa é um estudo epidemiológico transversal, de natureza descritivo-correlacional e não direccional, apresentando um carácter exploratório, em função da metodologia utilizada no trabalho de campo de investigação.

Amostra

A população alvo desta investigação, é constituída por 85 profissionais autárquicos, dos quais 26 são do sexo masculino e 48 do sexo feminino.

Metodologia e Instrumentos de Recolha de Dados

Este ponto do trabalho refere os procedimentos metodológicos utilizados na minha pesquisa, com vista à consecução dos objectivos formulados.

Diversos instrumentos de recolha de dados que podem ser utilizados para recolher as informações desejadas sobre grupos sociais. Para avaliar as variáveis em estudo, optei pela utilização de um questionário com indicações relativas a diversos factores sócio-demográficos e profissionais.

Segundo Marconi (1999), questionário é um instrumento de colheita de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Este instrumento é uma forma de expressão

dos inquiridos, permitindo captar respostas anónimas, precisas, válidas e fidedignas.

De entre as variáveis que compõem o questionário, apenas o sexo, estado civil, número de filhos e habilitações académicas entram nesta análise de resultados. Este facto deve-se ao número reduzido de funcionários que preencheram todas as outras questões colocadas, assunto a que voltarei, mais adiante, na discussão dos resultados.

O questionário utilizado é constituído por uma página inicial que visa apresentar as orientações gerais do estudo e motivar os inquiridos para a sua participação.

Quanto ao questionário propriamente dito, este é constituído por 17 questões, construídas para este estudo e destinam-se à caracterização da população e mensuração de algumas variáveis. As 8 questões iniciais têm como finalidade conhecer alguns aspectos sócio-demográficos. As restantes questões (9 a 17) destinam-se à caracterização da carreira profissional.

O segundo instrumento utilizado foi o *Job Descriptive Index* (JDI), em português 'Índice Descritivo do Trabalho', escala da autoria de Pat Smith, de 1969, que foi depois construída segundo uma nova versão por Warr e Routledge, em 1983, sendo ainda, nesse mesmo ano, traduzida e adaptada para a população portuguesa por Jesuíno, Soczka e Matoso. A versão utilizada, nesta pesquisa, foi aquela utilizada por Monteiro (2003) na sua dissertação de Mestrado.

O Índice Descritivo do Trabalho (JDI) apresenta como principais vantagens o facto de permitir determinar o grau de satisfação/insatisfação e, conseqüentemente, os factores que desencadearam essa maior ou menor satisfação. Outra vantagem deste instrumento psicométrico é a sua facilidade de administração, uma vez que se encontra adaptado a uma 'cultura de empresa'.

Na versão utilizada, são 42 as perguntas distribuídas por cinco dimensões: organização, remuneração, superior imediato, colegas do seu nível e trabalho em si mesmo.

1ª Dimensão - Questões que caracterizam a satisfação do profissional, em relação à instituição, ao local de trabalho.

2ª Dimensão – Aspectos relativos às remunerações e sua influência na satisfação profissional.

3ª Dimensão – Características do superior hierárquico imediato e sua importância na satisfação profissional.

4ª Dimensão – Informações relacionadas com os colegas de trabalho.

5ª Dimensão – Questões referentes à perspectiva do trabalho na satisfação laboral.

A escala permite responder, de acordo com sete graus de concordância, escolhendo a posição que melhor reflecte a sua opinião, em relação ao conteúdo da frase. O quadro seguinte mostra em pormenor o esquema referido.

O terceiro instrumento utilizado foi o *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Esta escala foi publicada por Maslach e Jackson em 1986. Utilizo esta escala por ser considerada o instrumento mais eficaz na avaliação do síndrome de burnout, uma vez que explicita os sentimentos do profissional em relação ao trabalho que desenvolve.

Para aplicar a referida escala foi solicitada uma autorização a Alexandra Seabra, que foi responsável pela adaptação e aferição psicométrica da versão do MBI utilizada nesta investigação.

Trata-se, mais precisamente, de um inventário constituído por 22 perguntas, acerca dos sentimentos do profissional em relação ao seu trabalho, sendo organizadas sob

o modo de uma escala de tipo Likert que permite obter a frequência dos sentimentos inquiridos: nunca, algumas vezes por ano; todos os meses; algumas vezes por mês; todas as semanas; algumas vezes por semana; todos os dias.

As 22 perguntas que compõem a escala correspondem a três sub-escalas que analisam as manifestações possíveis do burnout:

- A **exaustão emocional** está ligada às emoções identificáveis ao nível profissional e podem conduzir a um estado de exaustão pessoal. Uma resposta dada por um inquirido, do tipo 'todos os dias', dá conta de que a pessoa em questão está a ultrapassar os seus limites de capacidade para realizar o trabalho que lhe está atribuído. Fazem parte desta sub-escala as perguntas 1,2,3,6,8,13,14,16 e 20.

- A dimensão da **despersonalização** refere uma alteração da conduta habitual que parece remeter para a perturbação da identidade profissional. Os profissionais começam a ter atitudes agressivas, alteram o tom de voz, tornam-se insensíveis relativamente aos seus colegas de trabalho e aos utentes. Um resultado elevado nesta sub-escala dá conta de que o indivíduo está a relacionar-se com os outros de forma insensível e impessoal. A esta sub-escala pertencem as perguntas 5,10,11,15 e 21.

- A **realização pessoal** avalia a percepção das competência e realização pessoal de cada profissional, na sua área de trabalho, ligada à auto-estima que cada pessoa tem no desempenho da sua actividade. Resultados elevados nesta sub-escala indicam que o profissional considera que está a desempenhar o seu trabalho de uma forma eficaz e competente. Esta sub-escala é composta pelas perguntas 4,7,9,12,17,18,19 e 22.

Conclusões

Os funcionários, no quadro desta investigação, apresentam um score médio de 22.88 para a 'exaustão emocional', de 8.41 para a 'despersonalização' e de 46.39 para a 'realização pessoal'.

No que respeita à classificação dos indivíduos da amostra, quanto ao nível de burnout, os resultados sugerem um nível médio na dimensão 'exaustão emocional' e 'despersonalização'. No entanto, a dimensão 'realização pessoal' apresenta valores que, por si só, são sugestivos de valores baixos de burnout, de acordo com os dados referenciados no manual de Maslach e Jackson (1986).

Quando comparados os dados desta pesquisa com os resultados de outros autores portugueses, os resultados se assemelham, como, por exemplo, num estudo realizado por Loreto (2000), referindo que os enfermeiros de oncologia se encontram num nível mediano quanto à 'despersonalização' e à 'exaustão emocional'. Contudo, como no meu próprio estudo, e de forma algo contraditória, apresentam níveis elevados na 'realização pessoal'.

Fazendo uma análise mais pormenorizada dos dados obtidos, podemos concluir que, no caso de um nível médio na dimensão EE, a população em estudo demonstra alguma dificuldade em desempenhar o trabalho a que se propõe.

Já o nível médio obtido na dimensão DP, vai no sentido de discutir a possibilidade dos funcionários autárquicos, no quadro deste estudo, poderem estar a desenvolver algumas dificuldades de relacionamento interpessoal, nomeadamente sob a forma de atitudes agressivas, e de um contacto de algum modo insensível e impessoal com

colegas de trabalho e utentes dos serviços da CME. No entanto, esta última indicação é, de certa forma, relativizada pela identificação de um nível alto na dimensão RP, permitindo concluir que, apesar de tudo, os elementos da amostra em estudo continuam a sentir-se realizados, pelo menos parcialmente, na sua área de trabalho.

Quanto às implicações a que as conclusões acima referidas podem conduzir, segundo Maslach (2000), importa destacar as seguintes consequências:

- *Individuais*, sob a forma de desgaste emocional excessivo, fadiga e afastamento psicológico, associadas habitualmente ao desinteresse e falta de satisfação pelo exercício da profissão.

- *Organizacionais*, tendo como consequências mais comuns o absentismo e a frequente mudança de serviço.

- *Sociais*, caracterizadas por um fraco relacionamento social, familiar e recreativo.

No que diz respeito à satisfação profissional, podemos concluir que a sub-escala *remuneração* é a dimensão acerca da qual os funcionários da autarquia se encontram menos satisfeitos. Pelo contrário, a dimensão em que se apresentam mais satisfeitos é a *referente ao trabalho*.

Quanto aos aspectos susceptíveis de contribuir, positivamente, para a satisfação profissional, Vala et al. (1994) também constataram que uma das dimensões em que os indivíduos se consideraram mais satisfeitos foi a *'Satisfação com o Trabalho'*. Aliás, esta relação está também de acordo com Lucas (1984), referindo que a satisfação está, directamente, relacionada com a natureza do próprio trabalho.

Em face dos estudos referenciados e dos resultados encontrados, podemos concluir que o *salário* pode ser considerado como um dos principais determinantes da insatisfação profissional, talvez porque um bom salário abre as possibilidades de acesso à resolução das necessidades individuais e garante estatuto e reconhecimento social. Por outro lado, o *trabalho* é a sub-escala onde a população estudada se encontra mais satisfeita. Importa ainda salientar que o valor encontrado para a sub-escala *'superior hierárquico'* é também determinante para a satisfação dos funcionários estudados.

De referir ainda que as consequências da insatisfação profissional mais referenciadas são: o absentismo, o baixo desempenho profissional, a actividade sindical, a ausência de apoio aos colegas (comportamento de cidadania organizacional) e o burnout.

Na parte final deste trabalho, é feita, então, a análise da correlação entre o nível de satisfação profissional dos funcionários da autarquia e as diferentes dimensões do burnout. Em face dos resultados obtidos, e embora algumas dimensões se correlacionem mais significativamente do que outras, é verificada uma correlação entre as dimensões do MBI e as sub-escalas do JDI, com excepção da remuneração, que não se correlaciona, de forma significativa com nenhuma das dimensões do MBI.

REFERÊNCIAS

- Carlotto, M. S.
2001 'Síndrome de Burnout: um Tipo de Estresse Ocupacional'. *Caderno Universitário*. ULBRA-RS.
- Cherniss, C.
1980 *Staff Burnout: Job Stress in Human Service*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa*.
2001 Lisboa: Verbo Editora.
- Ferreira, C.
2001 'Modelo de Formação Reflexiva em Ensino Clínico com Recurso à Técnica de Espelhamento: Impacto na Satisfação dos Estudantes'. Referencia. pp. 5-13.
- Freudenberger, H. J.
1974 'Staff Burn-Out'. *Journal of Social Issues* 30 (1). pp.159-65.
- Gonçalves, A. A.
1995 'Satisfação Profissional dos Enfermeiros Especialistas: Estudo de Alguns Factores Intervenientes no Processo'. Dissertação de Mestrado. Universidade da Estremadura.
- Lucas, S.
1984 'Satisfação Profissional dos Profissionais de Saúde: Teorias e Conceitos'. *Revista Portuguesa de Saúde Pública* 2 (1). pp.63-8.
- Marconi, M. A.
1999 *Técnicas de Pesquisa: Planejamento e Execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados*. Lisboa, Atlas.
- Maslach, C.
1976 'Burned-out'. *Human Behavior* 5.
2000 'A Multidimensional Theory of Burnout, in Theories of Organizational Stress'. Edited by Gary L. Cooper.
- Maslach, C.; Jackson, S.
1981 'The Measurement of Experienced Burnout'. *Journal of Occupational Behaviour* 2. pp.99-113.
1986 *The Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Monteiro, F.
2003 'Satisfação Profissional e Percepção da Qualidade na Satisfação dos Utentes'. Instituto Superior Miguel Torga. Coimbra: Dissertação de Mestrado.
- Neves, J.
2001 'Aptidões Individuais e Teorias Motivacionais'. In: *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Editado por C. Ferreira, E. Caetano e J. Neves. Amadora: McGraw-Hill. pp.255-305.

- Pinheira, V.M.B.
2001 Satisfação Profissional dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica: Estudo das cinco profissões. Coimbra.
- Skovholt, T. M.
2001 *The Resilient Practitioner: Burnout Prevention and Self-care Strategies for Counselors, Therapists, Teachers, and Health Professionals*. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Vala, J. et al.
1994 *Psicologia Social das Organizações: Estudos em Empresas Portuguesas*. Oeiras: Celta.
- Vala, J. et al.
1998 'Os Determinantes da Satisfação Organizacional'. *Análise Psicológica* 3 (6). pp.441-47.