

Departamento de Sociologia e Políticas Públicas

***BURNOUT E STRESS NOS ASSISTENTES SOCIAIS***

Vânia Cristina Manteigas Marcelo

Dissertação submetida como requisito para obtenção do grau de Mestre em Serviço Social

Orientadora:

Prof. Doutora Maria João Pena, professora Auxiliar,

ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Outubro de 2017





Departamento de Sociologia e Políticas Públicas

## ***BURNOUT E STRESS NOS ASSISTENTES SOCIAIS***

Vânia Cristina Manteigas Marcelo

Dissertação submetida como requisito para obtenção do grau de Mestre em Serviço Social

Orientadora:

Prof. Doutora Maria João Pena, professora Auxiliar,

ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa

Outubro de 2017



***Dedicatória***

*Por tudo e nada mais que tudo dedico esta dissertação à eterna saudade da pessoa mais importante da minha vida, o meu Mano, Tiago Marcelo, sem o amor que sinto por ele não seria possível, a ele dedico este esforço. És e serás sempre o meu amor predilecto, nunca te esquecerei.*



## **Agradecimentos**

A realização desta dissertação teve muitos estímulos, os quais gostaria de deixar descritos:

Em primeiro lugar à Professora Doutora Maria João Pena, minha orientadora, o meu sincero agradecimento pela elucidação clara e objectiva, pela sua ternura e disponibilidade para me ouvir.

Ao Professor Doutor Mário Rodrigues Ferreira pela paciência que teve comigo, e, pelas suas palavras encorajadoras que nos momentos mais difíceis me ajudaram a não desistir, mas acima de tudo pelo seu saber.

Agradeço a todos os profissionais, essencialmente aos Assistentes sociais que se disponibilizaram em participar neste estudo e se mostraram disponíveis em colaborar comigo e partilhar as suas experiências de trabalho, as suas angústias profissionais, mas também o seu orgulho por trabalharem na profissão que escolheram e a qual dedicam à vida.

Aos professores de Mestrado em Serviço Social no ISCTE-IUL pela partilha de conhecimento.

Aos meus colegas de curso, pelos momentos de alegria e de trabalho que partilhamos em conjunto. Foi muito bom conhecer-vos.

A todos os meus colegas de trabalho que no dia-a-dia levaram com o meu mau feitio, em especial ao João Ferreira pela paciência e tolerância.

Aos meus amigos, pelos bons momentos e pelo significado que dão à minha vida.

O meu agradecimento muito especial aos meus pais, Vitor Marcelo e M<sup>a</sup> Fernanda Marcelo, pelo incentivo e por simplesmente estarem sempre lá quando mais preciso, a, eles devo o que sou hoje. Obrigada por todos os sacrifícios e apoio ao longo de todos os anos, Adoro-vos.

À minha querida mana, Cátia Marcelo, a minha joia preciosa pelo amor, companheirismo e amizade, por ter sempre disponível aquele abraço magnífico.



*“A gente toca nas coisas e as nossas mãos ficam lá. Marcadas, a sujar. Talvez apenas a dizer eu estive aqui. Peguei, toquei. Isto foi meu durante uns tempos. Foi meu, de escassos minutos a longos anos. É assim com tudo. Quando começamos a tocar não sabemos se tocamos por momentos ou por vidas.”*

Mário Rodrigues Ferreira, 2013



## **Resumo**

A presente dissertação aqui apresentada assume como tema de investigação o Burnout e o Stress nos Assistentes Sociais.

O objectivo geral que orientou a pesquisa visava compreender o fenómeno do stress num grupo de 11 assistentes sociais que trabalham em diferentes áreas profissionais. Compreender a reacção destes profissionais face ao stress e quais as suas estratégias de prevenção. Este estudo também procurou identificar causas e factores motivadores de stress na relação entre o trabalho e a vida pessoal e familiar, bem como a percepções das capacidades de reacção dos Assistentes Sociais perante situações de stress no seu trabalho.

Ao nível das opções metodologias, a presente investigação adoptou por uma metodologia qualitativa, recorrendo a um estudo descritivo e orientado pela lógica indutiva como forma de explorar o comportamento, as perspectivas e as experiencias dos Assistentes Sociais. Foram utilizados como instrumentos de pesquisa e recolha de dados um guião de entrevista. O tratamento das entrevistas foi feito com recurso à técnica de análise de conteúdo. Os entrevistas foram realizadas a 11 Assistentes Sociais no activo na sua profissão, de diferentes áreas profissionais, com idades compreendidas entre os 24 e os 60 anos.

Sumariamente concluindo-se que o trabalho tem profundas implicações nas outras esferas da vida de cada indivíduo; bem como o bem-estar do trabalhador depende do equilíbrio entre os vários espectros de actuação das suas vidas.

**Palavras-Chave:** Stress, Burnout, Serviço Social, Assistentes Sociais.



**Abstract**

The aim of this study is to understand the phenomenon of stress in a sample of 11 with ages between 24 and 60 Social Workers that works in different professional areas. Understand the reaction of these professionals face the stress and what prevention strategies. This study also sought to identify causes and motivating factors of stress in the relationship between work and personal and family life, as well as perceptions of the reaction capabilities of Social Workers face stressful situations in their work. For the data research we used the interviews. We also used the content analysis for the interviews.

At the level of the methodological options, the present research adopted a qualitative methodology, using a descriptive study guided by the inductive logic as a way to explore the behavior, the perspectives and the experiences of the Social Assistants. An interview guide was used as research and data collection instruments. The interviews were handled using the technique of content analysis.

In conclusion that work has profound implications in the other spheres of life of each individual; as well as the well-being of the worker depends on the balance between the various performance aspects of their lives.

**Key Words:** Stress, Burnout, Social Work, Social Workers



**Índice**

Resumo .....	vii
Abstract.....	ix
Índice .....	xi
Índice de Quadros .....	xiii
Glossário de sigas .....	xv
Introdução.....	1
Capítulo I - Enquadramento teórico .....	3
1.Dimensão e evolução da problemática em análise .....	3
1.1. Stress.....	4
1.1.1. Surgimento e evolução histórica do stress .....	4
1.1.2. Compreensão do conceito stress .....	6
1.1.3. Medidas de operacionalização do stress e dimensões de resposta.....	7
1.1.4. Modelos de stress no trabalho.....	8
1.1.5. Tipos e fontes geradores de stress.....	9
1.1.6. Consequências do stress.....	11
1.2. Burnout .....	12
1.2.1 – Surgimento e evolução Histórica da síndrome de Burnout .....	12
1.2.2 – Compreensão do conceito de Burnout .....	13
1.2.3 Instrumentos de avaliação de Burnout.....	14
1.2.4 - Modelos teóricos de desenvolvimento de Burnout .....	15
1.2.5 - Factores externos e internos do Burnout .....	16
1.2.6 - Consequências de Burnout .....	17
1.2.7 - Sintomas e fases de exaustão.....	18
1.3. Stress versus Burnout .....	19
1.4. Estratégias de Intervenção ao stress .....	21

1.5. Stress e Burnout no Serviço Social.....	22
1.5.1. O Serviço Social como profissão de “Auto” ajuda.....	22
1.5.2. A vulnerabilidade do Serviço Social ao Stress e ao Burnout.....	23
Capítulo II - Metodologia da investigação .....	26
1. Estratégia de Investigação .....	26
2. Amostra de Investigação .....	27
3. Técnica de recolha e tratamento de informação .....	27
4. A Análise de Conteúdo no tratamento de dados.....	29
Capítulo III – Discussão dos resultados e conclusões .....	31
1. Discussão dos resultados .....	31
1.1. Caracterização da amostra de estudo .....	31
1.2. Fontes de Stress .....	32
1.3. Percepção dos assistentes sociais sobre o trabalho .....	39
1.4. Impacto do trabalho na vida familiar e profissional .....	44
Conclusões do estudo .....	49
Referências Bibliográficas.....	53
1. Anexos.....	58
1.1. Anexo 1 - Figura 1. Modelo dos processos do stress no trabalho de McGrath ..	59
1.2. Anexo 2 - Figura 2. - Modelo exigências do trabalho controlo .....	59
1.3. Anexo 3 - Figura 3. Modelo de Golembiewski, Munzerider & Carter.....	60
1.4. Anexo 4 - Figura 4. - Modelo de Golembiewski, Munzerider & Carter .....	60
1.5. Anexo 5 - Figura 5. Modelo de Leiter .....	61
1.6. Anexo 6 - Figura 6. Modelo de Büssing & Glasser.....	61
1.7. Anexo 7 - Guião das entrevistas aplicadas aos Assistentes Sociais .....	62
1.8. Anexo 8 – Currículo Vitae – Vânia Marcelo .....	65

**Índice de Quadros**

1.1.Caracterização da amostra de estudo ..... 31



**Glossário de sigas**

A.S. - Assistente social

DP - Despersonalização

EE - Exaustão Emocional

ES - Educator Survey

HSS - Human Services Survey

INEM - Instituto Nacional de Urgência Médica

IRS - Institute for Social Research

MBI - Maslach Burnout Inventor

PSP - Policia de Segurança Publica

RP - Realização pessoal



## **Introdução**

O trabalho ocupa um papel importante na vida das pessoas, sendo inclusive a área da vida que, na maioria das vezes, recebe o maior investimento de tempo. Assim, a esfera do trabalho tem implicações em outras esferas da vida do indivíduo, que influenciam os aspectos do dia-a-dia como o casamento, os filhos etc. Portanto, o bem-estar do trabalhador depende do equilíbrio entre o que ele busca em termos de realização profissional e a realidade vivenciada. A ocorrência universal de *Stress* e *Burnout* na vida e no trabalho de grande parte das pessoas estão, sem dúvida, relacionadas com a evolução social e as mudanças no trabalho ocorridas durante os últimos séculos. Constatadas as síndromes, às quais se deram os nomes de *Stress* e *Burnout*, passa-se a pesquisar as causas e a procurar maneiras de tratá-las e preveni-las, visando tanto a saúde e bem-estar do indivíduo, como a economia das organizações em que cada indivíduo trabalha. No entanto é fundamental perceber como o *stress* nos Assistentes Sociais pode provocar o *Burnout* e quais são essas fontes de *stress*. (Reinhold, 2004:1).

O *Burnout* é uma resposta do *Stress* que provém das atitudes e condutas negativas dos profissionais na relação com os utentes. Os profissionais vivenciam situações de satisfação no seu trabalho, da qual advém o bem-estar, uma melhoria da saúde psíquica e até mesmo uma melhoria da produtividade. Por outro lado, podem sentir-se esgotados devido aos contactos diários com os problemas, levando ao *Stress*. Tal como abordado pelos autores Silva, Queirós & Rodrigues, o *Stress* e o *Burnout* são vistos como um problema. Sendo que ambos estão cada vez mais presente nos profissionais de serviços. Segundo Maslach (1998, 2006, cit in Oliveira 2008), o *Stress* ocupacional é um fenómeno que afecta uma grande percentagem de trabalhadores podendo mesmo dar origem ao *Burnout*. “Pode então ser conceptualizado como a fase final do *Stress* profissional, que pode ser apresentado em três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal”. Citado por Mirada (2011:2)

Qualquer investigação tem o seu início com a escolha de um domínio particular de interesse para uma questão de investigação que poderá ser estudada (Fortin, 2009), corroborado por Quivy e Campenhoudt (1992:29), ao referirem que “o primeiro problema que se põe ao investigador é muito simplesmente o de saber como começar bem o seu trabalho”. Confrontados perante a necessidade de efectuar a dissertação, colocou-se-nos de imediato um problema: o que investigar? Neste contexto, consideramos oportuno e pertinente para os Assistentes Sociais perceber a existência deste síndromas e perceber em que medida o *Stress* é produzido no seu contexto profissional, dado que em Portugal a prevalência de

*Burnout* no trabalho com profissionais de cuidados é muito frequente, de acordo com Queirós (2005:27-32), o que coloca a necessidade de um estudo mais aprofundado. Segundo Vilelas (2009:73) o problema a investigar é de difícil formulação, e deve tratar-se de uma situação problemática que exige explicação ou pelo menos compreensão do fenómeno observado. Após a realização de pesquisa bibliográfica sistemática, propomos desenvolver um estudo que se prende com a percepção de *Burnout e Stress* nos Assistentes Sociais: ***Que reações apresentam os profissionais de Serviço Social face ao stress.*** Uma vez selecionado um problema que mereça a atenção do investigador, é imprescindível formular as seguintes perguntas: qual o objectivo do estudo? O que queremos obter desta investigação? Ou seja, é necessário determinar nesta fase inicial qual o objectivo básico que se persegue na nossa investigação, tarefa que deve ser realizada com rigor e de uma maneira explícita. O objectivo é sinónimo de meta e de fim”. Pode dividir-se em objectivos gerais e específicos. Os objectivos gerais apontam a população a estudar, as variáveis e o tipo de estudo. (Vilela, 2007:77). Este estudo passa por compreender a reacção dos Assistentes Sociais face ao stress e pelas suas estratégias na prevenção do mesmo. No que se refere aos objectivos específicos podemos destacar vários, tais como: Perceber como é que os Assistentes Sociais percebem o seu trabalho; Detectar as suas fontes de *stress*; Identificar as interferências do trabalho na vida pessoal e familiar; Identificar causas e factores potenciais geradores de *Stress* com a finalidade de perceber como reagir adequada e atempadamente ao aparecimento da síndrome de *Burnout*; depreender se as estratégias institucionais permitem aos profissionais ter percepção de que estas são adequadas à necessária mudança do ambiente de trabalho, permitindo assim uma efectiva prevenção de combate ao stress.

## **Capítulo I - Enquadramento teórico**

### **1. Dimensão e evolução da problemática em análise**

O *Stress e o Burnout* nos Assistentes Sociais que prestam serviços e cuidados humanos são um tema extremamente relevante tanto a nível social como individual. Embora já existam muitos estudos que evidenciem esta problemática, eles abrangem mais outras profissões esquecendo um pouco a área de Serviço Social, assim como os seus efeitos negativos nesta área. Os efeitos negativos que se fazem sentir não são só nos profissionais em causa, mas também em todos os seus utentes, ou seja, em todos os alvos de intervenção.

São bem conhecidos os efeitos nefastos do *Stress e Burnout* ao nível da saúde física e mental, da satisfação, do rendimento e produtividade dos profissionais. (Carrera 2011:27). *Que quadros apresentam os profissionais de Serviço Social para reagir ao stress?* Os Assistentes sociais, Podem trabalhar em vários contextos, tais como: saúde, ensino, justiça, Autarquias, ONG e Acção Social. Em termos gerais existem muitos estudos que revelam a prevalência do Burnout, como por exemplo, um estudo com psicólogos, onde mais de um terço dos analisados trabalha em altos níveis de exaustão emocional e despersonalização (Gomes, Melo e Cruz 2000:123-125). Ainda no seguimento destes autores, e de acordo com os estudos analisados sobre o *Stress e Burnout*, é importante ter em linha de conta as fontes de *Stress*. Nesse estudo realizado em Psicólogos portugueses foram identificadas as principais fontes e os principais factores de stress nos profissionais. Numa primeira linha foi abordado o *Stress* experienciado como resultado dos erros, assim como as respectivas implicações e consequências negativas, considerado já uma fonte de pressão, conforme relatado nos estudos de Deutsch (1984) e Rodolfa e Kraft (1988) com psicoterapeutas, mas ainda noutra perspectiva de Wise (1985) e de Burden (1988) com psicólogos escolares. Foram ainda encontrados como fontes de stress, o excesso de trabalho, do qual é exemplo o demasiado envolvimento, a sobrecarga de trabalho e a falta de tempo para responder de forma adequada às respectivas solicitações. As fontes de stress estão ainda ligadas com a carreira profissional, com a falta de perspectivas de progressão, bem como o baixo nível salarial e a falta de condições materiais para realização das funções. Da incompetência ou inflexibilidade dos superiores, bem como duma supervisão inadequada emergem também fontes de stress, Gomes, Melo e Cruz (2000:123-125). Segundo Reynaert, Libert, Janne e Zdanowicz in Delbrouck, 2006, citado por Carrera (2011: 9-11) foram identificados

como factores de stress nas profissões de ajuda, os factores específicos da actividade profissional, ou sejam, a sobrecarga de trabalho, a falta de trabalho, os perigos físicos e a satisfação no trabalho. A nível do papel na organização pela ambiguidade dos papéis, pelo conflito de papéis, pela responsabilidade dos indivíduos, pelos conflitos resultantes dos limites organizacionais, pelo desenvolvimento da carreira, pela promoção sobrestimada ou subestimada comparativamente às competências e ainda pela falta de segurança de emprego.

De acordo com o estudo da *European Agency for Safety and Health at Work* (2010), o *stress* afecta quase um em cada quatro trabalhadores. “O *stress* é apontado como o segundo problema de saúde relacionado com o trabalho que é mais notificado, afectando em 2005 cerca de 22% dos trabalhadores da Europa (ao nível dos 27 países).” Podemos então verificar que neste estudo o número de pessoas com *stress* relacionado com o trabalho tende a aumentar. Ainda ao nível da Europa, é possível fazer uma análise da prevalência de *stress* com maior incidência nos indivíduos identificados numa idade média e com uma menor incidência nos indivíduos mais novos e mais velhos. Em termos de género, o estudo de 2005 revelou que o *stress* era mais prevalente entre os homens (23%) em comparação com as mulheres (20%). Relativamente ao sector e ocupação, no mesmo ano, a vivência de *stress* foi mais comum nos sectores da educação e saúde, agricultura, caça, silvicultura e pesca. É de referir ainda que uma das consequências do *stress*, a irritabilidade, foi identificada na educação e saúde, transportes e comunicações, bem como na área de hotelaria e restauração. Em relação à situação de emprego, os índices de bem-estar são inferiores nos trabalhadores independentes, onde 41% refere que o trabalho tem um impacto negativo na sua saúde e 25% sofre de *stress* ao fazer o seu trabalho. O tipo de contrato de trabalho também conduz a algumas diferenças no que diz respeito aos níveis de *stress*. Entre os contratos sem termo, a termo, temporários e de aprendizagem, são os trabalhadores com contrato de trabalho permanente que apresentam maiores níveis de *stress* (*European Agency for Safety and Health at Work*, 2009), citado por Santos (2010 6-8).

## **1.1. Stress**

### **1.1.1. Surgimento e evolução histórica do stress**

Ao analisarmos o conceito de *stress*, podemos verificar que ao longo dos anos tem vindo a sofrer alterações, desde o séc. XV até ao presente

“No séc. XV, o stress era entendido como uma tensão ou pressão de natureza física aplicada a corpos orgânicos e inorgânicos. No séc. XVII, passa a ser visto também como uma tensão ou adversidade. Nos séculos XVIII e XIX designa toda e qualquer tensão que actua como uma resposta não específica do organismo a qualquer exigência de adaptação. No século XX, Hans Selye (1936), verificou que a resposta do organismo era independente do tipo de agente agressor”, comprovado através de um estudo onde descreveu os sintomas do stress sob o nome de *Síndrome de Adaptação Geral*, composto por três fases sucessivas: alarme, resistência e esgotamento. Para Selye o *stress* era considerado como uma resposta biológica e não como um estímulo que advém do próprio organismo. No século XX, alguns autores como (Hinkle, 1974) e Mason (1975) defenderam o abandono do termo *stress* refutando a definição com base na resposta, proposta por Hans Selye (1936), mas em 1966, Richard Lazarus defende a continuidade do uso do termo stress, (Carrera, 2010:8-9). No seguimento da pesquisa do autor Serra (2002:6-9) poderemos analisar a evolução do conceito de *stress* e como o mesmo foi estabelecido de diversas formas.

No entanto, autores como Holmes e Rahe (1967) demonstram que a vivência de dois ou mais acontecimentos por individuo, quando um se sobrepõe ao outro, por exemplo iniciar um novo trabalho, pode ser uma experiência totalmente emocionante, se tudo o mais na sua vida é estável e positivo, mas se este começo for simultâneo com uma mudança para uma nova casa, poderá originar, pela sobreposição de um sobre o outro, uma potencial situação de stress. A escala de stress de Holmes e Rahe foi por estes criada para validar/medir a carga de stress de um indivíduo, permitindo de forma adequada, não só a sua medição, como também o que deve ser feito para a sua diminuição, quiçá a sua erradicação. Foi então com todas estas ideias que o stress passou a ser estudado, tendo em linha de conta os acontecimentos (causas e efeitos). Segundo Richard Lazarus, os factores cognitivos da qual advém uma determinada situação ou estímulo pode ser indutora do stress.

Brown (1993) refere a importância em distinguir “os acontecimentos de vida e os factores de vulnerabilidade que modificam a resposta de uma pessoa perante esses mesmos acontecimentos e factores.” Esta vulnerabilidade, na perspectiva deste autor, representa o risco que o indivíduo tem em reagir de forma negativa, perante uma dada situação do dia-a-dia. Brown (1993) citado por Serra (2002:6-9).

### **1.1.2. Compreensão do conceito stress**

O termo *stress* provém do verbo latino *stringo*, *striagere*, *strinxi*, *strictum*, que tem como significado apertar, comprimir e restringir. (Serra 2002:6-9).

O conceito de *stress* é um dos termos mais utilizados, tanto pela comunidade científica como pelo público em geral. No entanto continua a não existir um significado comum unanimemente aceite (Maslach, 1986), *citado por* Cruz, Melo e Gomes (2000:13). Apesar de existirem algumas diferenças quanto ao significado do termo e ao modo como este deve ser avaliado e medido, o termo *stress* pode encaixar-se em três grandes categorias.

“Num primeiro conjunto de definições, o stress tende a ser entendido como um estímulo, ou seja, como uma condição do meio ambiente aos acontecimentos do meio ambiente que é disruptivo e disfuncional para a pessoa. Neste caso dá-se a importância aos acontecimentos do meio ambiente geradores de stress no indivíduo, sendo por isso entendido como uma condição ambiental que reflete diversas forças externas que actuam sobre o individuo e/ou grupo.” “Numa segunda categoria, o stress tem sido definido como uma resposta. Neste caso, o *stress* refere-se a padrões e a reacções fisiológicas e psicológicas evidenciadas pelos indivíduos que se encontram sob pressão de um ambiente disfuncional e/ou perturbador.” Por último, “uma terceira concepção do *stress*, mais recente, encara o stress como um processo de interação ou transação, definindo-o como a consequência da interação entre estímulos ambientais e as respostas individuais.”

Nestas abordagens considera-se que o *stress* só ocorre quando os utentes avaliam as exigências externas como excedendo as suas capacidades e recursos para lidar com elas (Cruz, Melo e Gomes (2000:13-14).

Lipp (1996:20) define *stress* como “uma reacção do organismo, com componentes físicas e/ou psicológicas, causadas pelas alterações psicológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz”, *citado por* Reinhold (2004:7-8). Esta definição abrange dois conceitos muito abordados por vários autores, isto é, o que o stress pode trazer de bom e o que poderá trazer de mau.

Apesar de serem muitos os autores que corroboram a conotação negativa associada a experiências perturbadoras e a um problema que é necessário resolver, também muitas descrevem o stress como efeitos positivos, já que as “exigências externas colocadas às pessoas podem constituir desafios, e não ameaças, possibilitando a utilização e promoção das suas capacidades e criatividade para a resolução das dificuldades colocadas pelas situações, resultando daqui os efeitos positivos”, em termos de satisfação e autoestima, (Maslach, 1986, *citado por* Gomes e Cruz (2000:13-15).

Considerando mais especificamente a relação entre o *stress* e trabalho, pode afirmar-se que as reacções disfuncionais por parte do trabalhador relativamente à sua ocupação tendem a acontecer sempre que se verifica uma das seguintes condições: 1) quando o profissional se sente incapaz de controlar as condições de trabalho; 2) quando não possui estratégias de confronto adequadas à situação; 3) quando não possui qualquer fonte de apoio social que ajude a lidar com as dificuldades colocadas pela sua profissão. Para Levi (1990) citado por Cruz e Gomes (2000:13-14), estas três situações podem resultar em vários tipos de reacção ao nível emocional, cognitivo, comportamental ou fisiológico.

### **1.1.3. Medidas de operacionalização do stress e dimensões de resposta**

Após várias leituras e compreensão do conceito de stress dos vários autores, pode-se sintetizar que os debates poderiam ser divididos em várias dimensões, conceptuais e metodológicas, que muitas vezes representam pontos de divergência entre as teorias do papel do stress nas diferenças tipo de doenças ou mesmo perturbações. Segundo os autores Graziani e Swendsen (2007:16-22) uma das principais questões passa por decidir se “o *stress* deve ser estudado como auxílio de avaliações subjectivas, ou de uma forma mais objectiva por examinadores independentes”. Kobasa (1979). O autor citado salientou que muitas pessoas se podem apresentar de boa saúde apesar de manterem uma vida de *stress*, “o que parece indicar que a gravidade objectiva dos problemas é menos importante que a gravidade prevista”. Muitos investigadores como Paulhan e Bourgeois verificam então que o *stress* percebido seria melhor preditor das perturbações da saúde.

Segundo outra perspectiva, “a avaliação subjectiva do stress teria um sentido para os casos individuais, mas seria importante definir o *stress* de uma forma objectiva a fim de não confundir as avaliações subjectivas do stress com uma perturbação ou síndrome existente”. (Coyne e Whiffen, 1995; Mazure e Druss, 1995). As avaliações subjectivas do *stress* dependem da personalidade e das emoções do indivíduo que as efectua, o que não as poderá levar à avaliação independentemente dos acontecimentos de stress.

De acordo com o autor Selye (1983) citado por Parreira (2006: 33) e segundo vários estudos contextuais do stress, os factores do meio desempenham um papel fundamental. O mesmo autor insiste numa distinção entre o *stress* “resposta do organismo” e o stressor, “estímulo provocador”. Com isto, pode concluir-se para definir o stress que é importante ter em linha de conta as diferentes questões relativas à operacionalização do stress e as diferentes formas de as medir, que conduzem a perspectivas diferentes, debatidas na literatura científica.

#### 1.1.4. Modelos de stress no trabalho

São várias as teorias para o *stress* que têm sido apresentadas, isto é, inscritas na tradição médica de Selye, mas também na tradição psicológica de Lazarus, delimitando o campo de investigação e de intervenção.

##### **O modelo de IRS** (Institute for Social Research)

“Postula que o ambiente objectivo do trabalho é avaliado de forma subjectiva pelos indivíduos e que em função das suas percepções negativas, se registam respostas fisiológicas comportamentais e emocionais que podem influenciar a saúde, física e mental.” Este modelo afirma a importância não só das propriedades do ambiente de trabalho, mas também de forma como são interpretadas. Assume a variabilidade das interpretações, respostas de *stress*, das fontes de *stress* derivadas na vivência do trabalho. No entanto este modelo apresenta como limitação o facto de ser um modelo mais descritivo que explicativo, permitindo conhecer os processos inerentes às vivências do *stress*, mas não fornece qualquer explicação dos mesmos. (Ramos, 2001: 63-65)

**O modelo dos processos do stress no trabalho**, (process model for work stress), desenvolvido por McGanther (1976), afirma que “os indivíduos podem perceber um desequilíbrio entre situações do trabalho e da organização e as capacidades de resposta face às mesmas, isto é, julgam que determinada condição de trabalho lhes causa stress.”

Tentam alterar a condição de escolha, mas se as respostas foram negativas estaremos na presença de consequências negativas do *stress*, que podem levar a diminuição do rendimento. (anexo I). Este modelo segundo McGrath permite compreender como o rendimento no trabalho pode ser influenciado pelo stress, focalizando na pessoa, nas suas decisões e acções, mais do que nos estados de saúde, a razão de tal influência, anexo 1, figura 1. (Ramos, 2001: 66-67).

**O modelo de Ajustamento Pessoa – Ambiente**, (Person-Environment fit), segundo French et al., 1974,

“Afirma a desejável conciliação das exigências do trabalho com as capacidades dos indivíduos”, quando se verificam discrepâncias entre estes surge o stress no trabalho. Então podemos dizer que o *stress* se situa entre estes dois temas. Em relação ao trabalho, o *stress* acontece quando as exigências do mesmo, como a sobrecarga de trabalho se sobrepõem às motivações do indivíduo, como por exemplo o salário, e daí não encontrando uma satisfação adequada à sua função. No entanto este modelo não explica a relação entre as duas dimensões, podendo existir um desajustamento entre elas, isto é, exigências/competências e motivações/satisfação, relevando assim as causas do stress,

Baker, 1988; Beker e Karasek, 2000). Apesar destas limitações deste modelo, o mesmo é útil no estudo do *stress* no trabalho e, na concepção das estratégias destinadas ao controlo e redução do mesmo. (Ramos, 2001:67-69).

**O modelo exigências de trabalho – controlo**, (Job Demand/Control Model), é o modelo mais considerado pela comunidade científica, desenvolvido por Robert Karasek et al, em resultado de investigações sobre as características do trabalho e a prevalência da doença coronária. Este modelo afirma o *stress* no trabalho enquanto um desequilíbrio entre as exigências do mesmo e a latitude de decisão, ou do controlo dos indivíduos.

“As consequências negativas do stress (individuais e organizacionais) resultam do reduzido controlo dos trabalhadores sobre as exigências profissionais que enfrentam; ao invés, trabalhos que combinam altas exigências com elevada latitude de decisão proporcionam desenvolvimento pessoal e organizacional.” (Anexo2, Figura 2).

Como podemos observar no anexo são ressaltados dois conceitos. O de exigências do trabalho, ou exigências psicológicas do trabalho, que se refere às imposições associadas ao trabalho e o conceito de latitude de decisão, ou controlo, ou seja, a capacidade e decisão que cada indivíduo tem em escolher uma determinada tarefa. A combinação destes dois conceitos permite estabelecer quatro tipos de trabalho” como se verifica no anexo2, figura 2.

“As pessoas com trabalhos de alto stress experimentam elevada tensão psicológica, na medida em que usam toda a energia apenas para corresponder às exigências que lhes são impostas, sem qualquer possibilidade de controlo, tal como decidir o ritmo de trabalho, a forma de realizar as mesmas e o tempo dedicado.” “Os trabalhos activos, pelo contrário, promovem a aprendizagem e motivam o desenvolvimento de novos padrões comportamentais”.

Os trabalhos menos activos revelam-se mais relaxados e de baixo *stress*, uma vez que representam poucas exigências de decisão. Karasek “considera que os comportamentos de saúde e de produtividade resultam de diferentes combinações dos mesmos parâmetros básicos da estrutura psicossocial do trabalho”. (Ramos, 2001:69-72).

### **1.1.5. Tipos e fontes geradores de stress**

Selye (1983) citado por Parreira (2006:33) foi um dos primeiros a afirmar que existem situações capazes de produzir o *stress*, como: “Situações geradoras de emoções, como o ódio, a raiva, o desafio, o medo, e a alegria; pensamentos e ideias que nos surgem, relativos às situações em que aquelas emoções foram vividas”. Desta enumeração ressalta a distinção entre os estados físicos e sociais do contexto e os estados físicos e psíquicos do indivíduo. Então podemos salientar o facto de os agentes de *stress* estarem relacionados com o processo

de adaptação do indivíduo ao meio envolvente. São vários os autores que referem esses agentes do meio, o clima, o tipo de nutrição, ambiente físico, as características sociais, intelectuais, psicológicas como criadoras de tensão, segundo Selye.

Lazarus referiu como agentes de *stress* as situações de competição e luta.

O autor Freedman (1974) “estudou o efeito do crowding, mostrando que não é ele, *per se*, que provoca stress, mas sim a dificuldade de acesso, em grupo, a recursos escassos; água, parceiros sexuais”.

Susan Saegert (1986) “salienta a ameaça física existente em certos contactos, por exemplo o frio e o calor extremos” ou mesmo o ruído. O mesmo autor enumera vários agentes como: a sobrecarga de estimulação e de decisão, a frustração em algumas actividades, a estima e o reconhecimento social de cada indivíduo.

Benson e Bensahel (1981) enumeram a compartição no trabalho como um factor de stress, e Cherniss (1981) enumerou como “fonte de stress conducentes ao esgotamento psíquico (Burnout) as dúvidas sobre a competência, os problemas com os clientes, a falta de estímulos e de realização pessoal. Parreira (2006: 33-35).

Segundo o autor Labrador (1992:39-51), o stress depende das exigências, do dia-a-dia de cada um. Torna-se fundamental perceber e identificar que situação ou acontecimento geram o *stress*. Para tal é essencial analisar os tipos de *stress*, que podem ser biológicos ou psicossociais. “Os psicossociais são situações ou estímulos que se convergem em stress devido à interpretação cognitiva ou de significado que lhe possa atribuir. Assim para que a situação de falar em público se torne geradora de stress, temos de interpretá-la num sentido ameaçador. ”Os biogénicos “são estímulos ou situações que se convertem em stress pela sua capacidade em produzir determinadas alterações bioquímicas ou efectivas que desencadeiam automaticamente à resposta de stress, independentemente da interpretação cognitiva que possamos fazer desta situação”. (Everly,1989)

Os tipos de *stress* proveem de estímulos internos e externos. Os estímulos internos podem ser classificados como acontecimentos, estímulos com características físicas, sensação de mal-estar, uma lembrança desagradável ou mesmo um sentimento de culpa. Os estímulos externos podem provir de aspectos físicos, como a temperatura ambiental extrema, ruído ou luz intensa.

Podemos ainda analisar que para este autor o tipo de vida de cada indivíduo, a própria profissão, relação social, pensamento, expectativa, relação profissional pode determinar a fonte de aparecimento de stress.

Desta forma podemos distinguir diferentes fontes de *stress* no âmbito natural: acontecimentos vitais, intensos e extraordinários; acontecimentos diários de *stress* de menor intensidade; situações de tensão crónica permanente.

Os acontecimentos vitais e intensos e os extraordinários “são produzidas situações de *stress* em resultado do aparecimento de alterações importantes na vida das pessoas”, exemplo disso são situações como: casa, separação do conjuge, começar a trabalhar, ou ser despedido, sofrer um acidente automóvel, ou perder um ente querido.

Os acontecimentos diários de *stress* de menor intensidade, “nem todas as respostas de *stress* se produzem em consequência de acontecimentos excepcionais. Existem muitas situações do nosso dia-a-dia que geram *stress*, como o ruído, dor de cabeça, os vizinhos a fazer muito barulho, entre outros.”

E por último as situações de tensão crónica permanente “são situações que geram *stress* e se mantém por longos períodos, um mau ambiente no trabalho, período de desemprego. Estes são de elevada intensidade stressante e semelhantes aos acontecimentos vitais.” (Labrador, 1992: 39-51).

#### **1.1.6. Consequências do stress**

No que refere às consequências individuais do *stress*, podemos descrever o facto de quando falamos em *stress* falamos em saúde. Segundo a psicologia da saúde, o *stress* afecta a saúde através das experiências e das alterações no comportamento individual. Deve então ser considerado o impacto directo do *stress*, através do mecanismo fisiológico, e do impacto indirecto do *stress* com as alterações de comportamento. (Bishop, 1994). Em suma, o *stress* muito prolongado, intenso ou frequente, no qual o indivíduo não possui a necessária adaptação, poderá aumentar o consumo de drogas, bebidas alcoólicas e tabaco. Segundo o estudo de Karasek et al., 1981 revelou que as exigências do trabalho combinados com baixa latitude de decisão fazem aumentar o risco de doença cardiovascular. O *stress* contribui ainda para o aparecimento de cancro, apesar da relação deste não ser causa – efeito. (Ramos, 2001:154-156).

O *stress* pode ainda ser causa de depressão, em particular através de acontecimentos importantes na vida, tanto a nível de trabalho como da relação afectiva. Podemos ainda falar dos distúrbios de ansiedade provocados ou agravados pelo *stress*, a perturbação obsessiva compulsiva. E ainda o Burnout que se instala a partir da vivência de *stress* no trabalho, afecta essencialmente pessoas cujo trabalho assenta no relacionamento interpessoal. (Ramos, 2001:157-159).

Uma vida sexual satisfatória é ainda condição para o equilíbrio do bem-estar e saúde, no entanto, pode ser afectado pelo *stress*. Assim como a perturbação do sono e a memória, apresenta-se como uma das queixas de pessoas com elevado nível de *stress*. (Ramos, 2001:160-162).

“As consequências organizacionais do *stress* resultam assim das consequências individuais do *stress*, seja à custa das perturbações da saúde, doenças das pessoas, seja dos comportamentos em que elas se envolvem por estar em *stress*.” (Ramos, 2001:164). “ O *stress* dos indivíduos acarreta custos para a organização, custo directos e indirectos (...) Quick et al. Distingue entre custos directos os decorrentes da participação (absentismo, atrasos, greves, turnover), do desempenho do trabalho (qualidade e quantidade, produtividade, reclamação, acidentes) dos cuidados de saúde e dos prémios de compensação e indemnização, (baixo moral, baixa motivação, insatisfação) das falhas de comunicação, dos erros na tomada de decisão, da qualidade das relações de trabalho e das oportunidades de negócio perdidas.” (Ramos, 2001:165).

## **1.2. Burnout**

### **1.2.1. Surgimento e evolução Histórica da síndrome de Burnout**

O uso do termo *Burnout* surgiu na década de 70 nos Estados Unidos, especialmente entre os sujeitos que trabalhavam no âmbito dos serviços humanos e dos cuidados de saúde (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001: 397-422).

O conceito de síndrome de exaustão profissional de prestadores de cuidados ou síndrome de *Burnout* “chega-nos do outro lado do atlântico e nasce da constatação do sofrimento dos prestadores de cuidados e da observação de determinados comportamentos profissionais não harmoniosos”. A síndrome de exaustão profissional não atinge apenas os médicos, pode igualmente afectar as outras profissões envolvidas numa dinâmica relacional de ajuda a outrem, ou seja, áreas profissionais de prestadores de cuidados. “A síndrome está ligada a uma doença da função profissional, independentemente das nossas dificuldades de vida nas outras esferas (efectivas, familiares, desportivas)” (Delbrouck (ed.), 2006:48-49). *Burnout* é um processo que se desenvolve com o passar dos anos e quase nunca é percebido em seus estágios iniciais, sendo seu desenvolvimento lento e raramente agudo. No início é marcado pela presença de um excessivo e prolongando nível de tensão. A Síndrome de *Burnout* tem sido considerada uma importante questão de saúde pública. *Burnout* tem sido considerado um sério processo de degradação da qualidade de vida do trabalhador, tendo em vista as suas graves implicações para a saúde física e mental, segundo Batista, (2010:504), citado por Delbrouck (ed.), 2006:48-49. A síndrome de *Burnout* constitui-se

num dos grandes problemas psicossociais actuais, despertando interesse e preocupação não só por parte da comunidade científica internacional, mas também pelas entidades governamentais e empresariais. Estas preocupações devem-se ao facto de o sofrimento do indivíduo acarretar consequências para o seu estado de saúde e igualmente para o seu desempenho, visto que passam a existir alterações e ou disfunções pessoais e organizacionais que acarretam problemas sociais e económicos (Carlotto, 2003:15-23.). Segundo Carlotto, (2003: 15-23.), os sujeitos que estão em *Burnout* têm os recursos emocionais diminuídos, assim como a percepção de que algo está mal a nível psicológico. Para além disso, desenvolvem atitudes e sentimentos negativos relativamente aos sujeitos a quem prestam serviços e aos colegas, sentem-se infelizes com eles próprios e insatisfeitos com o seu trabalho, *citado por* Maslach e Jackson (1981).

A origem do termo *Burnout* é atribuída consensualmente a Freudenberg que, em 1974, o utilizou para designar a situação que se manifesta através de uma verdadeira crise de identidade, colocando em questão todas as características da pessoa, no plano físico psíquico e relacional. O termo *Burnout* tem sido definido de diversas maneiras por diferentes investigadores (Chambel & pinto, 2008:15-19).

### **1.2.2 – Compreensão do conceito de Burnout**

O *Burnout* é no entender de Herbert Freudenberg (1974), *citado por* Queirós (2005:27) como o termo que melhor se ajusta à situação que se manifesta através de uma verdadeira crise de identidade, colocando em questão todas as características da pessoa, no plano físico, psíquico e relacional. O *Burnout* é então uma designação que “pode ser traduzida por faltas, “desgaste por fora”, “queimando por fora, a exaustão por gastos excessivos de energia, força ou recursos, ou como estoiro”.

Segundo Schaufeli & buunk, (2003) *citado por* Chambel & Pinto, (2008:25-26) pode verificar-se a enunciação infundável e algo acéfala de sintomas, características dos primeiros estudos clínicos sobre esta síndrome e o uso coloquial deste conceito, sendo então possível distinguir dois grandes tipos de definição científicas do *Burnout*, “as definições do *Burnout* como um estado e as definições do *Burnout* como um processo dinâmico”. As definições de *Burnout* como estado para & Enzmann (1998) *citado por* Chambel & pinto (2008:26-30) “seguem a tradição médica na medida em que procuram uma constelação de sintomas centrais que ocorre conjuntamente e que representam uma condição negativa permitem identificar o burnout como uma síndrome”. Algumas das definições de *Burnout* como estado especificam ainda a sua etiologia e domínio, como a

definição proposta por Maslach et al., a qual, uma vez operacionalizada no MBI – Maslach Burnout Inventory (1986;1996), se configura como a mais frequentemente citada e utilizada:

“O Burnout é uma síndrome de Exaustão Emocional, Despersonalização, e perda de Realização Pessoal que ocorre em profissionais de ajuda ...” (Maslach & Jackson, 1986, p.1.).

Assim o burnout foi tido por estes autores como uma síndrome própria e exclusiva dos profissionais de ajuda e as dimensões foram definidas da seguinte forma:

“A Exaustão Emocional que consiste em sentimentos desgastantes e esgotamento de recursos emocionais causados por exigências interpessoais do trabalho com pessoas;”

“A Despersonalização que se refere à adopção de atitudes negativas, frias, distanciadas, “desumanizadas”, face aos utentes dos serviços;”

“A falta de Realização Pessoal que corresponde à diminuição de sentimentos de competência e eficácia profissional” (Maslach, 1993;1999).

O Burnout como estado é ainda destacado por Brill, (1984:15) citado por Chambel & Pinto, (2008:26-30)

“... O burnout é um estado disfórico mediado pelas expectativas e relacionada com o trabalho (que surge) num indivíduo sem psicopatologia maior a qual funcionou por algum tempo na mesma situação de trabalho com níveis de desempenho e afectivos adequados não recuperará os níveis de funcionamento prévios sem ajuda exterior ou alterações ambientais...”.

No que refere ao *Burnout* como processo dinâmico deve-se a autores como Edelwich e Brodsky (1980) e Cherniss (1980) *citado por* Chambel & Pinto, (2008:26-30).

“... O primeiro estágio envolve desequilíbrio entre recursos e as exigências (stress). O segundo estágio consiste na tensão emocional, fadiga e exaustão imediata, a curto prazo (strain). O terceiro estágio consiste num conjunto de mudanças de atitude e comportamento tais como a tendência para tratar os clientes de forma distanciada e mecânica, ou a preocupação clínica com a satisfação das necessidades pessoais (coping defensivo) ...”.

### **1.2.3 Instrumentos de avaliação de Burnout**

No que diz respeito aos instrumentos com vista à avaliação da síndrome de Burnout, o instrumento mais utilizado para esse fim é o MBI-Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981). O Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1997) foi desenvolvido para avaliar e validar as situações geradoras de burnout. O primeiro aspecto no burnout é a exaustão emocional (EE). O segundo aspecto é a despersonalização (DP), em que surgem sentimentos e atitudes negativas e cínicas acerca do sujeito com que se trabalha. Este processo pode levar à desumanização. O desenvolvimento da

despersonalização aparece relacionado com a exaustão emocional. Por último, o terceiro aspecto é a realização pessoal (RP), sendo os itens somados no sentido oposto. Esta edição contava com 25 itens que abrangiam as três subescalas de Esgotamento Emocional, Despersonalização e Falta de Realização, bem como um quarto factor denominado Envolvimento e que continha 3 itens opcionais. Seguidamente em 1986, os mesmos autores criaram uma segunda versão deste instrumento, reduzindo o número de itens de 25 para 22. Trata-se de um questionário cujas afirmações devem ser respondidas consoante uma escala do tipo Likert. Existem duas versões semelhantes: uma dirigida para os profissionais de saúde (MBI-HSS, Human Services Survey) e outra cuja população-alvo são os docentes (MBI-ES, Educators Survey). A única diferença existente entre o Educator Survey (ES) e o MBI-HSS consiste na substituição da palavra “recipient” por “student” em todos os itens onde esse termo aparece (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Em 1996 Maslach, Jackson e Leiter publicaram uma terceira versão denominada GS-General Survey. Este inventário é constituído por 16 itens e pode ser aplicado a qualquer profissão. É importante salientar que nesta versão manifestou-se uma evolução no conceito de Burnout na medida em que o termo Despersonalização foi substituído por Cinismo e o termo Realização Pessoal passou a designar-se de Eficiência Profissional, (Gouveia 2010: 3-5).

#### **1.2.4 - Modelos teóricos de desenvolvimento de Burnout**

Segundo Pereira (2002) existem vários modelos que tentam explicar o processo de desenvolvimento do Burnout, baseados nas pesquisas empíricas realizadas, utilizando o MBI (Maslach Burnout Inventory). Alguns desses modelos são: modelo de Golembiewski, Munzerider & Carter (1983); modelo de fases de Golembiewski, Munzerider & Carter (1983); modelo de Leiter (1993) e modelo de Büssing & Glasser (2000) entre outros.

***O Modelo de Golembiewski, Munzerider & Carter (1983)***, (anexo 3, figura 3) descreve que o processo começa com a atribuição de culpa do seu mal-estar às pessoas a quem estão assistindo (*Despersonalização*), seguido de sentimento de fracasso (*reduzida Realização Profissional*) e, por último, levando a pessoa à *exaustão emocional*. Tamayo e Tróccoli, 2002, assinalam que na primeira fase ocorre um distanciamento da situação de trabalho stressante, podendo ser de dois tipos: construtivo – quando o profissional não se envolve com o problema do usuário, mantendo empatia no atendimento - ou contraproducente – quando o usuário é tratado com indiferença, cinismo e rigidez.

Segundo Pereira (2002,) este modelo (anexo 4, figura 4) teve origem no modelo de fases desenvolvido pelos mesmos autores que apresentam as três dimensões do burnout em dicotomizações (alta e baixa) indicando, através de combinações, a fase do processo em que a pessoa se encontra.

**O Modelo de Leiter (1993)** atribui o início do desenvolvimento do *burnout* à *exaustão emocional*, desencadeada pelas demandas interpessoais e pelas cargas de trabalho. Para lidar com esta exaustão o trabalhador desenvolve atitudes de defesa (isolamento e indiferença no tratamento) surgindo assim a *despersonalização*. A falta de recursos (pessoais e/ou institucionais) leva tanto à despersonalização quanto à baixa na realização profissional (anexo 5, figura 5).

**No Modelo de Büssing & Glasser (2000)**, conforme descrito por Pereira (2002), os autores propõem um processo formado por quatro etapas: stress laboral, levantando a capacidade de mediar a emergência dos problemas e interferindo no aparecimento da próxima etapa; stress laboral, que pode levar à terceira etapa; exaustão emocional, que por características pessoais e na associação com o stress laboral podem levar à quarta etapa; despersonalização. A autonomia possui a propriedade de ser mediadora e influenciar cada uma das etapas (anexo 6, figura 6). Tamayo (2002) ressalta a importância da identificação da sequência exata de desenvolvimento do burnout para possibilitar: a prevenção, o reconhecimento e o tratamento do burnout em tempo oportuno e o mais precocemente possível; a determinação de antecedentes e consequentes do burnout, com vista a adotar prescrições para evitá-lo.

### **1.2.5 - Factores externos e internos do Burnout**

No que toca aos factores associados à síndrome do *Burnout*, estes podem ser de ordem diversa, uma vez que esta síndrome resulta da confluência de factores situacionais que englobam as características da profissão, as características de âmbito organizacional e factores individuais, tais como as características demográficas e de personalidade (Carlotto, 2002:21-29). Os factores situacionais associados à profissão correspondem às características do trabalho, ao conflito de papel, à sobrecarga de trabalho, bem como à escassa participação na tomada de decisões e ao apoio social recebido por parte dos colegas e supervisores. No que toca aos factores situacionais associados ao âmbito organizacional, são o ambiente físico, as mudanças organizacionais, a burocracia, a comunicação e a autonomia.

Segundo Souza e Silva (2002:37-48), os factores ligados à organização do trabalho

envolvem o significado do trabalho, o sentimento de controlo e o suporte oferecido pelos chefes. O significado do trabalho corresponde à relevância que o sujeito atribui ao trabalho que executa, ou seja, consiste na avaliação por parte do trabalhador do seu grau de importância para a sociedade. No que concerne ao sentimento de controlo, este reflecte a percepção do sujeito relativamente à sua autonomia em relação à organização das tarefas que exerce. No que diz respeito ao suporte oferecido pelos chefes, este factor refere-se à percepção do sujeito quanto à orientação recebida para a realização das suas tarefas.

No que concerne aos factores individuais associados às características demográficas, o estudo de Maslach e Jackson (1981) revela que existem diferenças entre os homens e as mulheres relativamente à síndrome de *Burnout*. Os resultados do MBI revelaram que as mulheres apresentam um maior Esgotamento Emocional e que os homens têm maiores pontuações nas outras duas dimensões, ou seja, apresentaram resultados mais elevados na Despersonalização e na Falta de Realização no trabalho. Os sujeitos mais jovens têm resultados mais elevados nas dimensões referentes ao Esgotamento Emocional e Despersonalização, ao passo que os sujeitos com mais idade apresentam maiores valores na dimensão Falta de Realização no trabalho. Os resultados indicaram ainda que os sujeitos solteiros e divorciados apresentam um nível mais elevado de Esgotamento Emocional do que os que são casados (Maslach & Jackson, 1981).

Quanto aos factores individuais relacionados com a personalidade, segundo Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), sujeitos com um baixo grau de resiliência apresentam elevados níveis de *Burnout*, especialmente na dimensão do Esgotamento Emocional. De acordo com os mesmos autores, o nível de *Burnout* é igualmente elevado em sujeitos que possuem um *locus* de controlo mais externo do que interno. O recurso a estratégias de confronto não adaptativas pode levar ao esgotamento dos recursos emocionais, sendo o passo seguinte o possível aparecimento da síndrome de *Burnout* (Jiménez, Hernández & Gutiérrez, 2000). Por outro lado, os sujeitos com um nível elevado de auto-eficácia tendem a utilizar estratégias de  *coping* nos momentos de sobrecarga laboral, evitando deste modo o *Burnout*.

### **1.2.6 - Consequências de Burnout**

O *burnout* acarreta consequências individuais para os vários profissionais afectando igualmente a componente organizacional. Segundo Esteve (1999), esta síndrome condiciona o ambiente empresarial interferindo de forma negativa na realização dos objectivos que são propostos. Para além disso, pode conduzir os profissionais a estados

de desumanização e apatia, a contrair problemas de saúde, ao absentismo (falta ou licença médica) e em última instância à intenção de abandonar a carreira de professor. As consequências do *burnout* nos vários profissionais não se manifestam apenas no campo pessoal e profissional, podendo trazer agregado a elas factores internos e externos. Gouveia (2010: 5-8).

### **1.2.7 - Sintomas e fases de exaustão**

Os sintomas do Burnout manifestam-se em quatro áreas: sintomas físicos (fadiga constante e progressiva, distúrbios do sono, dores musculares, cefaleias, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares, distúrbios do sistema respiratório, disfunções sexuais, alterações sexuais nas mulheres); sintomas psíquicos (falta de atenção, de concentração, alterações de memória, lenhificação do pensamento, sentimento de alienação, sentimento de solidão, impaciência, sentimento de insuficiência, baixa autoestima, dificuldade de autoaceitação, astenia, desânimo, disforia, depressão, desconfiança, paranoia); sintomas comportamentais (negligência ou excessivo escrupulo, irritabilidade, incremento da agressividade, incapacidade para relaxar, dificuldade de aceitação de mudanças, perda de iniciativa, aumento do consumo de substâncias, comportamento de alto risco, suicídio); sintomas defensivos (tendência ao isolamento, sentimento de culpa, perda de interesse pelo trabalho ou lazer, absentismo, ironia, cinismo). (Pereira, 2002).

Os estudos que avaliam as variáveis desencadeadoras do Burnout (Pereira, 2002; Tamayo & Tróccoli, 2002; Maslach, Leiter & Schaufeli, 2001; Codo, 1999) tendem a considerar quatro grandes blocos: a) características pessoais (idade, nível educacional, estado civil etc); b) características do trabalho (tempo de profissão, tipo de ocupação, tempo na instituição, relação com clientes/ colegas, conflito com os valores pessoais etc); c) características organizacionais (ambiente físico, mudanças organizacionais, normas institucionais, clima, burocracia, comunicação, etc); d) características sociais (suporte social, suporte familiar, cultura e prestígio). De todas essas variáveis cabe ressaltar: conflito com os valores pessoais – o profissional é impelido a atuar em desacordo com seus princípios; mudanças organizacionais - alterações frequentes de regras e normas; normas institucionais – normas rígidas que impedem a possibilidade de criatividade e controle sobre o trabalho; clima – a qualidade do clima laboral está associado à saúde organizacional; comunicação – os estilos de comunicação adotados pela organização;

suporte social – possibilidade de contar com colegas e amigos de confiança; cultura – normas, valores e a influência na coletividade.

### **1.3. Stress versus Burnout**

Alvarez et al. (1993) citado por Queirós (2005:56-57) consideram que o burnout, stress e ansiedade têm sido confundidos indevidamente, argumentando que cada um deles tem um papel. Se reportarmos a definição de stress de Selye “resposta inespecífica”, sendo positiva quando encara um estímulo ou desagradável e negativa quando causa ansiedade. (Brill,1984 citado por Schaufeli e Enzmann, 1998), referem que o burnout pode ser considerado como uma espécie de stress ocupacional prolongado, Queirós, (2005:56-57). Da revisão da literatura parece haver consenso que o *burnout* é devido, essencialmente, ao stress pessoal associado à ausência de condições laborais, de forma prolongada (Leal, 1998; Chambel, 2005).

“Genericamente, o *stress* nas organizações aparece quando as exigências da situação excedem os recursos, desejos ou capacidades do indivíduo, isto é, há uma falha no *fit* entre as pessoas e as exigências colocadas pela organização na qual trabalha” (Chambel, 2005:106).

Quando o indivíduo, no seu trabalho percebe que as exigências profissionais excedem os seus recursos, desencadeia um conjunto de respostas que podem ser emocionais, fisiológicas e/ou comportamentais. Quando estas situações são vividas de uma forma prolongada e desencadeiam respostas negativas, podem dar origem ao *burnout*. Assim o *stress* refere-se a um processo de adaptação temporário, o qual é acompanhado por vários sintomas tanto físicos como mentais, enquanto o burnout “reporta-se a uma quebra na adaptação, acompanhado de um mau funcionamento crónico”.

Shirom (1989, in Cordes e Dougherty, 1993) citado por Queiros (2005:56) refere que o burnout represente um tipo de stress no trabalho. O *burnout* associado ao *stress* pode trazer consequências nefastas para os profissionais, não só no domínio da prática profissional, como também para a sua própria saúde. Comportamentos aditivos (consumo de álcool e drogas), abuso de tranquilizantes sem supervisão médica associados a sentimentos de ansiedade, depressão, despersonalização, exaustão emocional elevada, conflito entre a vida profissional e privada, entre outros, podem ser consequências apontadas à experiência de stress e *burnout*, Carrera (2011:14-15).

A diferenciação entre *stress* e *burnout* é o facto de qualquer pessoa poder experimentar stress no trabalho, tendo ou não expectativas elevadas e envolvimento, segundo Queirós (2005:56). Segundo Schaufeli, e tal. 1993, citado por Queirós (2005-57) o *stress* e o

*burnout* não se podem distinguir com base nos sintomas, mas antes com base nos processos básicos, sendo que o *burnout* deve ser considerado como um prolongamento do *stress* ocupacional.

Segundo Maslach & Schaufelli (1993) Schaufelli e Buunk, 1996 e 2003, Gil-Monte & Peiró, 1997, Schaufelli & Enzmann, 1998 é possível enunciar diversos critérios de distinção entre os dois conceitos citados por Chambel (2008: 46-47).

“Enquanto o *stress* é um fenómeno de adaptação temporária, o burnout representa um processo de quebra de adaptação resultante da exposição crónica prolongada a stress profissional, e um estado final de disfuncionamento crónico (Brill, 1984). Desta forma o burnout pode ser distinguido do *stress* como base numa conceptualização processual (Maslach, 1993 e 1999) e numa perspectiva de adaptação (Bartlett, 1998).”

“Sendo o *stress* entendido como um processo de adaptação temporária, as estratégias de coping que se lhe associam tendem geralmente a diminuir os sintomas, ao passo que no processo de burnout a despersonalização/cinismo se configura como uma estratégia de coping disfuncional e perversa no sentido em que contribui para o agravamento e cronicidade do burnout (Maslach, 1993 e 1999).”

“O burnout, ao contrário do *stress* profissional (Lazarus, 1999), é uma síndrome multidimensional e que para além do desgaste de energia inclui desenvolvimento de atitudes e comportamentos negativos.” Apesar da exaustão emocional ser uma experiência subjectiva do *stress*, o fenómeno burnout transcende-o uma vez que complementa duas novas dimensões, a despersonalização/cinismo e a realização pessoal/eficácia.

“O *stress* é uma experiência vital” que pode ter efeitos negativos e positivos vivenciados pelos indivíduos e o burnout “apenas ocorre em indivíduos motivados, apresentando inicialmente expectativas e objetivos muito envolvidos no seu trabalho (Brill, 1984; Pines, 1993), (Farber, 1984, citado por Gil-Monte & Peiró, 1997)”.

Na revisão da literatura verificamos que existem várias estratégias para a prevenção de *stress e do burnout*. O autor Delbrouck (2006: 138-139) aponta várias estratégias, quer ao nível dos profissionais de ajuda, quer ao nível de prestadores de cuidados. Aos profissionais de ajuda a estratégia deve passar pela prevenção da exaustão, ou seja, sentimento de autonomia, boa auto-estima, a escuta activa dos utentes (escutar as emoções, combater os conflitos interpessoais que perturbam a prática profissional, tentando ao mesmo tempo melhorar o ambiente profissional). No que concerne aos prestadores de cuidados, a estratégia deve passar por saber escutar as emoções, combater os conflitos interpessoais que perturbam a prática profissional; planificar as acções; procurar melhorar o ambiente profissional.

#### **1.4. Estratégias de Intervenção ao stress**

As estratégias de intervenção enquadram-se no modelo de ajustamento pessoal - ambiente, isto é, adaptar as pessoas ao seu ambiente de trabalho. A prevenção do *stress* necessita de um enquadramento adequado, sendo este garantido em 3 aspectos: saúde organizacional e individual; mudanças com instrumentos de desenvolvimento e crescimento organizacional e comunicação organizacional enquanto instrumento de ligação entre as pessoas. Segundo o autor as estratégias de intervenção dividem-se em três sublinhas: eliminar, reduzir ou adequar fontes de *stress*; diminuir vulnerabilidades/aumentar a resistência e melhorar actos de coping e assistir, cuidar e recuperar perturbações do *stress*. (Ramos, 2001:231-237).

Em relação ao eliminar, reduzir ou adequar fontes de *stress*, passa pela reestruturação do ambiente de trabalho, da reorganização do trabalho, pela clarificação do papel e definição de objectivos por forma a eliminar ou reduzir conflitos associados ao papel organizacional. Passa ainda pela descentralização, gestão participativa e empowerment, isto é, aumentar o controlo dos trabalhadores, passando ainda pela definição de objectivos, melhoria e promoção do suporte social na organização. O *teambuilding*, através da melhoria do funcionamento dos grupos de trabalho. O planeamento de carreira, através da promoção do percurso profissional estável, maximização do aproveitamento de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional. A promoção e adaptação da socialização. A facilitação do fim de carreira, aquando da reforma e ainda pela flexibilização de horários de trabalho. (Ramos, 2001:237-264). No que se refere a reduzir as vulnerabilidades/aumentar a resistência e melhorar actos de coping, podemos falar no debate cognitivo e reavaliação cognitiva, pela promoção de melhores avaliações cognitivas das situações de *stress*. O treino da resolução de problemas, ou seja, a melhoria da eficiência das competências de coping. A gestão do trabalho pessoal e delegação por forma a otimizar a utilização do tempo. Comunicação interpessoal e gestão de conflitos, ou seja, melhorar a relação entre os indivíduos. Treino de aptidões sociais, que para além da melhoria da relação entre os indivíduos passa pelo desenvolvimento de competências de comunicação auto-afirmativa. Técnicas de relaxamento, por forma a reduzir a tensão provocada pelas situações de *stress*. O exercício físico para melhoria da condição física e da saúde. Melhoria do regime alimentar. Promover a internalização do controlo e da satisfação pessoal e ainda a modificação de padrões de comportamento de risco, propenso ao *stress*. (Ramos, 2001: 237-306).

No que refere ao assistir, cuidar e recuperar pessoas perturbadas pelo *stress*, passa pelo

treino de inoculação ao *stress* por forma a melhorar as suas condições de vida. As massagens por forma a aliviar consequências negativas do *stress*. (Ramos, 2013:07-316).

## **1.5. Stress e Burnout no Serviço Social**

### **1.5.1. O Serviço Social como profissão de “Auto” ajuda**

O Serviço social pode ser definido como “ (...) um processo de ajuda realizado por um profissional que se encontra integrado num sistema organizado de serviços (...) dirigido a indivíduos, grupos e sujeitos colectivos, propenso a activar uma “mudança” tanto no modo de estar dos indivíduos, grupos ou colectividades, face aos problemas que os afectam, (...) como na relação entre as exigências do meio e as respostas pessoais, colectivas e institucionais, por activar ou já disponíveis ...)” Ponticelli 994:23 *citado por Santos* (2009: 87).

Segundo Robertis, 2003:42, a profissão de Assistente Social organizou-se no início do século XX, conduzida pelos pensamentos da época, com a preocupação de que meios deveriam ser utilizados para resolver a questão social. Para esta autora o Serviço Social promove a transformação da sociedade na medida em que se preocupa com os grupos socialmente mais desfavorecidos por forma a garantir o seu bem-estar. O trabalho social é então uma actividade profissional que se caracteriza pela interação de situações em dificuldade, na qual o trabalhador terá de compreender a realidade em que está envolvido, Robertis (2003:75).

São diversos os autores que referem a importância das profissões de ajuda na sociedade, e como estas podem ser influenciadas pelo *stress*. Todos os profissionais de ajuda são confrontados com aspectos sombrios da alma humana. A profissão de prestador de cuidados requer disponibilidade sincera, tolerância, aceitação do próximo. É então com a repetição dos traumatismos e da sua intensidade que o foro psicológico e emocional sofre um grande impacto. Este profissional fica então duplamente implicado, por um lado pela vivência do outro em sofrimento e, por outro lado, pela que o próprio vivencia, pela identificação de um afecto ou comportamento, ainda que inconscientemente, no outro, manipulando de tal forma que acaba por adoptá-lo e por confirmar. Mas outra especificidade do prestador de cuidados ainda reside na “diversidade de problemáticas” trazidas pelos próprios utentes. Delbrouck (2006:54-57). Este autor refere a exaustão profissional como uma doença que advém do processo de ajuda.

O Serviço Social caracteriza-se também pela prática da relação de ajuda que se vai estabelecendo entre o próprio assistente social e o utente. O serviço social é como um agir sob a forma de intervenção social na realidade social. O autor Ander-Egg (1995)

acrescenta que o serviço social é uma modalidade de intervenção superadora da assistência social. O serviço social pode ainda ser definido como uma “(...) ciência aplicada, que procura ajudar as pessoas a atingir um nível efectivo de funcionamento psicossocial e promover mudanças societárias, aumentando o nível de bem-estar numa sociedade (...) os assistentes sociais facilitam as interações entre os indivíduos, e entre este e o seu meio ambiente”, (Barker, 1999:455-456, *citado por Santos, 2009: 64-67*). Segundo a Federação Internacional dos Assistentes sociais, 2014 podemos ainda relatar que o serviço social é uma profissão de intervenção que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o empowrment e a promoção da pessoa tendo em conta os princípios dos direitos humanos.

Segundo Cristina de Robertis, “o assistente social como profissional de ajuda, dirige-se a pessoa em saturação de «incapacidade social» com a missão de facilitar os elementos que lhe permitem passar de uma situação de incapacidade a uma situação de capacidade e de uma situação de dependência à situação de autonomia, podendo exercer os seus direitos e entregar-se na sociedade.” (Robertis, 2003:12, *citado por Ferreira, 2011:221-222*). São vários os autores que referem que a profissão de assistente social tem factores inerentes a sua prática para que a intervenção seja executada com qualidade. Para isto defendem que todos os assistentes sociais devem ter capacidade de ser sensível, delicado, amável e preocupado com os utentes com os quais trabalha, Adams, Dominelli e Payne (2005:132).

O serviço social deverá ajudar os utentes não só nas condições materiais, culturais e morais, mas também no encaminhamento às várias organizações assistenciais. Desta forma e quando os assistentes se veem envolvidos com problemas para os quais não obtêm resposta podem gerar o desgaste e a desmotivação. (Vieira, 1969:41-42).

### **1.5.2. A vulnerabilidade do Serviço Social ao Stress e ao Burnout**

Todas as profissões de ajuda, assim como o serviço social são, sem dúvida, uma profissão de desgaste pela exposição diária dos profissionais aos conflitos, dilemas e pedidos de ajuda por parte dos utentes em análise.

O serviço social tal como muitas profissões da área social tem como responsabilidade profissional “os limites organizacionais, as situações e relações profissionais e humanas com que os profissionais se deparam no seu dia-a-dia. (Adams, Dominelli e Payne, 2005:139)

O papel dos Assistentes sociais é fundamental para estimular a consciência de todos os cidadãos na luta pela igualdade contra as desigualdades sociais, lutando desta forma por

medidas correctivas e preventivas. Bartlett, (1993:15).

Os assistentes sociais podem intervir em diversos níveis, ou seja, a nível da intervenção directa e indirecta. Podem então intervir de forma directa com os utentes, famílias, comunidades, enquanto estão em situações de precaridade ou não. E de forma indirecta através das instituições, sendo que estas esperam que os assistentes sociais avaliem as condições de problemas sociais dos utentes e identifiquem os meios e recursos para a resolução dos mesmos, Carvalho, (2012:7).

O autor Carrera relata que (2011:22-23) “A vulnerabilidade do serviço social ao *burnout* tem subjacentes causas de vária ordem: umas resultam da especificidade da intervenção social, da natureza do trabalho social; outras derivam do contexto social, das políticas sociais, do contexto de trabalho onde o profissional se insere e podemos por último, apontar ainda causas de ordem individual, inerentes à personalidade do assistente social, ao seu quadro de normas e valores que nunca são dissociáveis da prática profissional.”

Podemos ainda considerar, que a vulnerabilidade dos profissionais de Serviço Social ao stress e ao *burnout* passa também pela intervenção em situações de dificuldade/desigualdade, dado que o seu objecto é a situação social vivenciada pelos destinatários da intervenção, situação que se configura quase sempre como uma situação-problema. (Davies, 1998).

O burnout e os estilos de vida dos profissionais são aspectos a ter em conta na organização das empresas ou instituições. *Citado por* Pacheco (2005:318).

A vulnerabilidade do serviço social ao burnout passa também pela deterioração da qualidade dos serviços prestados aos doentes, na medida que uma das consequências é que o indivíduo vive um processo de burnout, que pode influenciar os colegas negativamente. *Citado por* Martins, 2010:18.

Gomes (2004: 53) refere um estudo apresentado pelo autor Leiter (1992) que a relação do ambiente de trabalho pode impossibilitar a autonomia e a autogestão, por parte dos indivíduos, concluindo assim que estes profissionais vivenciam um estado de tensão devido às regras subjacentes e às práticas de gestão impostas pelas organizações onde trabalhavam. No entanto, o mesmo autor salienta o facto de em alguns indivíduos se verificarem condições de autonomia tendo uma maior tendência para o uso de estratégias de controlo, maior oportunidade para desenvolverem as suas competências profissionais. Os assistentes sociais têm como principal papel prestar à vítima todos os apoios que são necessários, com o intuito de promover a recuperação e a autonomia. “Fornecer serviços adequados às necessidades psicossociais dos pacientes”. Uma prestação de serviços sociais só

é eficaz quando o profissional se encontra bem fisicamente e psicologicamente, porque caso contrário poderemos encontrar situações de *stress e de burnout*. Carvalho (2012:6-8). Os assistentes sociais podem trabalhar numa vasta gama de contextos, desde o ensino à prestação de serviços e cuidados em instituições diversas, sendo que o *stress e o burnout* segundo vários estudos são muito comuns nestas áreas.

Segundo o autor Gomes (2000:74-75) existe uma elevada prevalência de *stress e burnout* nos profissionais de ajuda e a evidenciar a importância individual e social, pelos seus potenciais efeitos nefastos, não só nos próprios profissionais, mas também em todos aqueles a quem prestam os seus serviços e com quem lidam diariamente. A área de intervenção a vários níveis é considerada uma área de grande desgaste físico e psicológico para os Assistentes Sociais, uma vez que os mesmos a partir do primeiro contacto têm de intervir e procurar soluções tendo em conta os meios e técnicas disponíveis para tal. (Palma, 2008:29).

## **Capítulo II - Metodologia da investigação**

### **1. Estratégia de investigação**

Os estudos qualitativos consideram que existe uma “relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável do sujeito, que não pode ser traduzido em números.”

A investigação qualitativa é uma forma de estudo que se centra no modo como cada pessoa interpreta e dá sentido à vida que cada um vivencia. Este tipo de abordagem ainda parte do fundamento que existe um vínculo entre o mundo subjectivo e a subjectividade do sujeito. Os desenhos dos estudos qualitativos são flexíveis e têm sempre em conta o objetivo do estudo em causa. O investigador observa cada pessoa e as relações existentes entre elas. Sendo que este tipo de investigação é dirigido pela descoberta e pela descrição pormenorizada dos actos de estudo. (Vilelas, 2009:105-107).

Segundo Bogdan e Biklen (1997) existem características comuns na investigação qualitativa, ou seja, o investigador é o instrumento principal da investigação, este tipo de investigação tende a ser mais descritiva, existe maior interesse pelo processo do que pelo resultado, os dados tendem a ser analisados indutivamente, *citado por* Vilelas (2009:108).

A investigação qualitativa é uma estratégia metodológica destinada a abordar e compreender a realidades sociais. Esta é a mais utilizada quando a ênfase do estudo é colocada mais no significado do “eu” na medição de um fenómeno particular, ou quando é importante estudar a acção social no seu contexto próprio. Desta forma esta é usada para explorar o comportamento, as perspectivas e as experiências das pessoas. (Amaro, 2006:161-162)

Esta pesquisa caracteriza-se como descritiva, na medida em que envolveu análises predominantes, da dimensão qualitativa através de identificação da percepção dos trabalhadores sobre a organização e condições de trabalho nas organizações investigadas. Através deste estudo são estruturados comportamentos dos fenómenos em estudo, proporcionando uma informação sistemática e comparável com a de outras fontes. (Vilela, 2009:120).

O método fenomenológico adoptado nesta investigação foi a lógica indutiva. Gingras (2003:38) destaca que “o principio da indução assenta precisamente sobre o raciocínio de que duas coisas, factos ou características, se encontram continuamente associados quando as observamos, estão provavelmente sempre associados (...)”

Em suma, a presente investigação foi orientada por uma abordagem qualitativa através de uma lógica descritiva e indutiva.

## **2. Amostra de Investigação**

Segundo Fortin (1999:2002-2013) a amostra é um sub-conjunto de uma população ou de um grupo de sujeitos que fazem parte da mesma população. A amostra deve conter características da população, deve ser um universo representativo da mesma. No entanto nem sempre a medida de população necessária para avaliar a população necessário é conhecida. Desta forma, pela inacessibilidade aos dados de uma amostra representativa é usual recorrer a uma amostra por conveniência. A amostra por conveniência é um tipo de amostragem não probabilística, formada por indivíduos de fácil acesso, que estão presentes num determinado local a um determinado momento.

## **3. Técnica de recolha e tratamento de informação**

A técnica da entrevista como meio de utilização não é adequada para observar um grande número de indivíduos, embora tenham vantagem de permitir uma observação em profundidade.

Deste modo iremos realizar as entrevistas semiestruturadas a profissionais de Serviço Social, tendo em conta o critério de conveniência, até ao ponto em que nos seja perceptível que as mesmas não nos tragam nada de novo para a investigação.

A construção do guião de entrevista é geralmente estruturada e por forma a desenvolver as perguntas de lembrança que apenas são introduzidas se o entrevistado não as referir nas respostas. A construção do guião de entrevista é importante na medida em que este ajuda a clarificar os objectivos e a dimensão da análise que a entrevista comporta. Assim o guião deve ser construído em função dos objectivos que recorrem da problematização. Este guião é utilizado como fio condutor deixando, no entanto, margem de manobra às assistentes sociais para explorarem mais detalhadamente, aspectos da entrevista. Optámos por questões pouco directivas de forma a evitar que o nosso quadro conceptual de referência se impusesse às entrevistadas, bem como as levasse a orientar as suas respostas de acordo com as nossas expectativas e interesses teóricos. No final do guião incluímos uma parte fechada e objectiva com a caracterização de alguns elementos essenciais à pesquisa: idade, sexo, estado civil, tipo de agregado familiar, número de filhos, habilitações literárias, vínculo laboral, tempo de serviço, carga horária semanal e número de horas extra semanal, anos de serviço como Assistente Social, categoria profissional e

tempos que detém na mesma categoria, instituição em que trabalha e o tempo nesta, anos de serviço, o tempo gasto em média para o local de trabalho, número de utentes atendidos por dia, tempo da jornada diária de trabalho passa em interacção com os utentes e se tem ou não de realizar tarefas em casa realizadas com trabalho. As entrevistas decorreram durante o mês de Julho a Outubro de 2015, a 11 Assistentes Sociais que encontram na actividade profissional. Todas elas decorreram no local de trabalho e consoante a disponibilidade dos entrevistados. Todas as entrevistas foram marcadas com antecedência e realizadas pelo investigador. Este contacto possibilitou aos entrevistados escolher o dia e o local para realização das mesmas, por forma a colocar o mesmo à vontade. (Guerra, 2006:60).

As entrevistas aparecem, neste estudo, identificadas alfanumericamente, pelas siglas de assistente social (A.S.) e o respectivo número de 1 a 11.

As categorias por nós definidas provêm das respostas às entrevistas e do conhecimento sobre os fenómenos do stress e do *burnout* adquiridos através da revisão da literatura efectuada. A definição das categorias *a posteriori* foi realizada após leituras sucessivas do texto e tendo em conta os objectivos da investigação. Foram identificadas várias dimensões: percepção do trabalho, factores de stress, impactos do trabalho na vida pessoal e familiar, estratégias pessoais de prevenção ao stress. Sendo a análise de conteúdo estruturada em categorias e subcategorias de análise, optamos por definir as categorias e as unidades de registo (subcategorias), optando por unidades formais (excertos das entrevistas). Finalmente registamos o número de vezes em que cada sub-categoria foi identificada nas respostas dos assistentes sociais. (Guerra, 2006:61-62).

Da revisão da literatura, salientamos algumas vantagens e desvantagens da utilização das entrevistas como técnica na recolha de dados. Como vantagem o facto de serem os próprios actores sociais quem proporciona os dados relativos às suas condutas, opiniões, desejos, atitudes e expectativas, os quais não são possíveis observar de fora. Vilela, 2009: 279 ainda como vantagem a riqueza de informação e profundidade dos dados recolhidos, (Quivy e Campenhoudt, 1998), o facto de permitir recolher testemunhos e interpretações respeitando os quadros de referência.

Mas são apresentadas como desvantagens, o peso que reduz e limita os alcances desta técnica. Qualquer pessoa entrevistada nos poderá falar daquilo que perguntamos, mas sempre nos dará a imagem que tem das coisas. A própria imagem que o entrevistado tem

de si mesmo poderá ser radicalmente falsa, ou em todo o caso poderá ser distorcida. Vilela (2009:279-280).

#### **4.A Análise de Conteúdo no tratamento de dados**

A análise de conteúdo foi definida por Berelson (1952), como “uma técnica de pesquisa para a descrição objectiva sistemática e qualitativa do conteúdo manifesto da comunicação.” Apesar de esta técnica ser de análise qualitativa tem vindo a evoluir e a considerar também aspectos qualitativos, chegando mesmo a considerar a mensagem não-verbal. A análise de conteúdo pode então ser definida como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.” Laurence Bardin (1979) *citado por* Amaro, 2006:172).

Então a análise do conteúdo procura conhecer aquilo que está por trás das palavras sobre as quais estamos debruçados. A análise do conteúdo visa então conhecer as variáveis de ordem psicológica, sociológica, histórica, entre outros, por um meio de um mecanismo de dedução com base em indicadores reconstruídos a partir de uma amostra de mensagens particulares. A análise documental tem como objectivo dar forma conveniente e representar de outro modo essa informação, por intermédio de procedimento de transformação. Tendo como finalidade a atingir o armazenamento sob forma variável e a facilitação do acesso ao observador, para que obtenha o máximo de informação. A análise documental é então uma fase da constituição de um serviço de documentação ou de um banco de dados. Então esta análise permite passar de um documento primário para um documento secundário, por exemplo, passar de um documento original para um resumo. (Bardin, 2009:45-48).

Todo o material recolhido de uma investigação qualitativa é geralmente sujeito a uma análise de conteúdo, não sendo neste caso a única técnica. A análise de conteúdo tradicional que estrutura as categorias e subcategorias de análise partia de um quadro positivista, deixando escapar as dimensões e racionalidades dos sujeitos contidas no enquadramento inicial. As entrevistas não devem ser muito longas por forma a não tornar a análise impossível. Por isso a recolha desta análise depende dos objectivos de estudo sendo que, segundo Bardin (1979), esta se pode agrupar em:

“Categorial – a análise temática que constitui sempre a primeira fase da análise de conteúdo e é geralmente descritiva;

Avaliação- mede as atitudes do entrevistado face ao objecto de estudo e a direcção e a intensidade da opinião;

Enunciação – entende-se a entrevista como um processo, usa-se sobretudo para as entrevistas longas de muito abertas em que se desprezam os aspectos formais da linguagem, centrando-se a análise nos conteúdos.

Expressão – a análise fundamentalmente formal e linguística utilizada geralmente para investigar a autenticidade de documentos;”

Em suma a análise de conteúdo pretende descrever as situações, mas também interpretar o sentido do que foi dito sem distorcer a informação. (Guerra, 2006:61-68).

### Capítulo III – Discussão dos resultados e conclusões

#### 1. Discussão dos resultados

##### 1.1. Caracterização da amostra de estudo

Da abordagem da literatura denota-se que a importância das características pessoais em relação ao stress ganhou lugar de destaque com o aprofundamento das dimensões emocionais, representacionais e de relação com o meio (Fontaine, Kulbertus e Étienne, 1996, citado por Parreira:2006-105). A pertença a um dos sexos é sem dúvida uma importante característica pessoal. É por isso razoável supor que a percepção das situações de stress seja influenciada pelo sexo a que cada individuo pertence. Assim como a idade que poderá ser considerada uma variável condicionadora do comportamento. A relação entre as condições pessoais como o sexo, a idade, o estado civil e a escolaridade, manifesta alguma influência sobre a representação da qualidade de vida, embora se reconheça uma certa assistemática nessa influência. (Parreira:2006-106:108, 126). A amostra desta investigação ficou constituída por onze assistentes sociais no activo na sua profissão, de diferentes áreas profissionais, sendo apenas um dos entrevistados do sexo masculino e as idades situam-se entre os 24 e os 60 anos, conforme é possível analisar no quadro infra. O tempo de serviço na instituição varia entre os 5 meses e os 36 anos de serviço.

##### Quadro 1.1. Caracterização da amostra

A.S.	Idade	Sexo	Estado Civil	Nº Filhos	Hab. Académicas	Anos de profissão de A.S.	Instituição Trabalho	Tempo de Serviço na Instituição (Anos)
A.S.1	24	F	Solteira	0	Licenciatura	2	ONG	5 (meses)
A.S.2	37	F	Casada	2	Licenciatura	14	Justiça	6
A.S.3	49	F	Divorciada	0	Pós-Graduação	26	Saúde	20
A.S.4	60	F	Viúva	2	Doutoramento	36	Autarquia	20
A.S.5	40	F	Casada	2	Licenciatura	13	ONG	13
A.S.6	39	M	Casada	2	Licenciatura	9	Autarquia	3
A.S.7	45	F	Casada	1	Licenciatura	19	Educação	16
A.S.8	30	F	Solteira	0	Licenciatura	8	Educação	7
A.S.9	40	F	Casada	2	Licenciatura	14	Justiça	8
A.S.10	50	F	Casada	2	Licenciatura	36	Saúde	36
A.S.11	42	F	União Facto	1	Licenciatura	12	Justiça	17

No que concerne ao vínculo laboral, apenas A.6 se encontra numa situação de prestação de serviços e o A.8 com contrato a termo certo, enquanto os restantes assistentes sociais encontram-se com contrato a termo incerto. Constatamos que o tempo que os Assistentes sociais passam em interação com os utentes varia entre 13% a 85 % da sua jornada laboral, assim como o número de utentes atendidos por dia varia consoante a marcação e os casos em estudo.

A análise das entrevistas foi feita com recurso a análise de conteúdo, tendo sido definidas as categorias de análise. As categorias de análise tiveram em conta os objectivos de estudo após transcrição e análise profunda de cada uma das entrevistas. Foram então estabelecidas as dimensões, as categorias e as subcategorias. Como dimensões apresentamos: os factores de stress, a percepção dos assistentes sociais sobre o trabalho em situações de stress e o impacto do trabalho na vida familiar e profissional.

## **1.2.Fontes de Stress**

Na literatura é evidente a temática do stress debatida no contexto de trabalho, sendo evidente a carga de trabalho como um dos potenciais factores de stress a controlar, nomeadamente os ritmos excessivos e desordenados, o excesso de horas de trabalho contínuo e as ausências de pausas. (Parreira, 2016:154-155).

“(…) [O] volume de trabalho é superior ao tempo que temos para estar efectivamente no trabalho, em média estou mais três horas no serviço.” (A.S.3)

Segundo Chambel (2005:109) um indivíduo considera que ter excesso de trabalho lhe prejudica a saúde, tal como é relatado pelo A.S.9:

“(…) A partir do momento em que há um aumento de carga de trabalho e do número processual e há um volume de trabalho demasiado elevado sobre os técnicos, vejo-me na obrigação de assumir funções que não deveria de assumir, logo, não tenho tempo para fazer as funções a que me deveria destinar com mais tempo de forma mais profunda.”

A sobrecarga é evidenciada como um factor de stress organizacional, que habitualmente se refere ao excesso de trabalho, ou seja, ao número excessivo de tarefas a desempenhar. A sobrecarga está associada à falta de tempo, à escassez de tempo para realizar as tarefas, o que origina muitas vezes horários alargados e a necessidade de levar trabalho para casa, Ramos (2001:77) o que é explicitamente referido neste estudo através da seguinte declaração

“Há sobrecarga a vários níveis. Há sobrecarga devido não é o número de situações com que lidamos, mas sim à complexidade das situações que requerem uma análise

aprofundada, requer contacto com muitos para decidir quem é que vai fazer, quem é que vai intervir porque cada um de nós tem as suas competências (...) Há sobrecarga ao nível do cumprimento de procedimentos legais dentro da organização e para a lei geral que rege toda a administração pública isso também é uma sobrecarga muito grande. Portanto digamos que a sobrecarga (...) tem a ver em primeiro lugar com a complexidade das situações que nos surgem, a emergência de algumas delas a resposta que é preciso dar de imediato que, portanto, não pode esperar, tem de ser na hora (...)" (A.S.4).

Ramos (2001:78) refere que refere que os horários alargados estão intimamente ligados com a sobrecarga de trabalho. Em algumas práticas organizacionais, prevalece o conceito de horário flexível, como: entrar a horas no trabalho, sair quando for possível. Conforme mencionado pelos participantes é necessário alargar o horário:

"(...) Muitas das vezes é necessário alargar o horário de trabalho." (A.S.1).

"(...) O tempo acabo por dispor dele, mas não é o tempo suficiente em termos de serviço, como digo chego mais cedo em média uma hora e saio mais tarde em média duas, portanto o tempo do serviço não é suficiente para responder. Para responder faço mais tempo, mas com um custo individual que é o meu tempo individual." (A.S.3)

"(...) No meu caso eu disponho de tempo necessário porque eu não tenho horário fixo, (...) tenho de trabalhar e responder às solicitações seja a que horário for. Portanto eu não tenho nem horário nem dias de semana para trabalhar. (...) Tenho de trabalhar sábado, ao domingo, às vezes por razões institucionais, outras vezes porque temos projectos que têm de decorrer ao sábado ou ao domingo, ah e, portanto, é assim se eu cumprisse o horário de trabalho obviamente que não chegava para dar conta de tudo (...)" (A.S.4)

As fontes de stress estão relacionadas com o desenvolvimento da carreira, analisadas sob vários pontos de vista, entre os quais os impactos de sobre promoção, da subpromoção, da incongruência do estatuto, da falta de segurança no trabalho e da ambição frustrada (Cruz, Gomes et Melo, 2000:27).

Ramos (2001:102-103) um dos factores indutores de stress passam pela promoção, recompensas, responsabilidades, suporte e apoio dos colegas e subordinado. Tal como é evidenciado pelo A.S.5: "Gostava muito de coordenar, gosto muito de trabalho de equipa, gosto de coordenação e acho que as relações são fundamentais e para mim a coordenação é uma coordenação em que devemos estar a par da equipa técnica e tenho esse objectivo, é dos meus objectivos."

A progressão na carreira é um dos factores mais valorizados por quem trabalha, traduzindo-se em promoções que sinalizam a ascensão do indivíduo no seu trabalho,

garantindo maiores rendimentos e benefícios. (Ramos, 2001:102). Da abordagem aos Assistentes Sociais apuramos que a falta de progressão poderá desencadear um factor de stress por ambição frustrada. “As carreiras foram reestruturadas, mas não existe progressão, as carreiras estão congeladas.” (A.S.10) “(...) com as responsabilidades que eu tenho se eu fizer a comparação com os quadros da função no privado (...) provavelmente eu ganho pouco, se eu estiver a comparar graus de responsabilidade (...) (A.S.4).

Da investigação da literatura verificamos que existe uma vasta gama de factores intrínsecos ao trabalho (Cooper & Smith, 1985). É o caso, por exemplo das más condições físicas de trabalho, dos meios e recursos de trabalho, do excesso de horas, das viagens e deslocações, dos riscos e perigos em profissões de “alto risco” e das novas tecnologias e excesso de trabalho, citado por Cruz, Melo e Gomes (2000:23).

Cooper e Marshall apresentam um modelo no qual são visíveis os factores de stress como os factores intrínsecos ao trabalho e as relações no trabalho. No que refere aos factores intrínsecos ao trabalho são exemplo a falta de recursos e materiais de trabalho, a gestão de tempo, as dificuldades de horários e acumulação de trabalho. No segundo caso as fontes mais apontadas relacionam-se com conflitos interpessoais com supervisores, administradores e clientes, a falta de apoio e suporte social, a incompetência e a inflexibilidade dos responsáveis. (Cruz, Gomes e Melo, 2000:62). O conceito de bem-estar no trabalho particularmente associado à motivação e à satisfação proporcionam uma vivencia positiva aos seus trabalhadores. Chambel, 2005:105-106).

“(...) Está a haver agora um constrangimento que tem a ver com a resposta informática que nos está a dificultar o nosso trabalho, e pronto, isto às vezes acontece. Tem a ver necessariamente também com problemas que surgem do foro informático que não temos uma resposta atempada sobretudo a esse nível. Em relação ao que o que o hospital nos disponibiliza eu penso que o nosso problema não é tanto os de recursos internos da instituição, à parte da questão do pessoal ser escasso, mas em termos de recursos do nosso trabalho, são sobretudo os recursos da comunidade e esses é que, não é só uma questão deste hospital é transversal a outros e a outras instituições. Os apoios sociais são cada vez mais escassos e isso de facto constrange imenso a nossa resposta de serviço social (...) Temos de procurar encontrar respostas, muitas vezes para momento ou para o dia seguinte e não há por falta de apoio social manuscrito (...)” (A.S.3).

“A instituição nesse aspecto é fantástica, os técnicos têm todos os meios, cada técnico tem o seu computador, todo o material necessário para poder desempenhar as suas funções mesmo aqueles que desempenham funções em espaços descentralizados. Nós temos atendimentos em equipamentos que estão integrados no território da comunidade

e os técnicos tem todos os meios necessários para poder desempenhar as suas funções, não há aquela ideia da falta de equipamento e cada técnico tem o seu espaço o seu equipamento, tem condições para poder desempenhar as funções, mesmo quando há uma avaria há sempre um computador disponível nessa situação. Nós temos todas as condições necessárias.” (A.S.5).

“Condições básicas sim, mas se houvesse mais condições físicas para materiais, meios humanos, o trabalho poderá funcionar muito melhor. A internet muitas vezes não funciona, eu para imprimir tenho de ir muito longe, às vezes estou em atendimento, às vezes são situações delicadas tenho de sair daqui para ir buscar um papel, às vezes preciso de tirar fotocópias, portanto coisas simples, sem dúvida. Eu tenho os recursos necessários ao desempenho da minha função, as que tenho são básicas, eu trabalho com elas, não implica de uma forma muito directa mas o trabalho poderia funcionar muito melhor se tivesse muitas mais condições.” (A.S.8).

As relações estabelecidas com superiores, subordinados e colegas de trabalho também podem funcionar com uma fonte de apoio e ajuda no trabalho. As relações são um dos aspectos mais importantes nas relações interpessoais. Quanto melhores forem as relações, maior a amizade, a confiança mútua e o respeito. Quando as relações entre superiores e subordinados são construídas com base na desconfiança podem resultar em maiores níveis de ambiguidade do papel, menores níveis de satisfação com o trabalho e diminuição do bem-estar psicológico. (Cruz, Gomes e Melo (2000:26-27). É evidente a importância destas relações bem como uma boa coordenação na resposta da A.S.5:

“Tem aqui um papel essencial, não é um coordenador que manda ou delega apenas, é uma pessoa que se senta, que acaba por partilhar todas as informações que tem, cria mesmo espaço para a reflexão e eu acho que isso é fundamental, uma vez por mês também fazemos uma sessão geral para que se partilhem todas as informações no âmbito da acção social, todas as informações que são partilhadas nas outras unidades; eu acho que isso é muito bom, um chefe deve partilhar, não é só sentar na sala pessoas as informações e mandar por acaso nesse aspecto é uma pessoa que está muito disponível e trabalha de porta aberta e quando as pessoas tem dúvidas está disponível para esclarecer, sim é uma pessoa exigente mas que também, eu acho que é exigente consigo própria, eu acho que é daquelas pessoas que exige mas que também dá e isso eu acho que é fundamental nesta área pelo menos nós estamos seguros sabemos com o que contar porque é uma área que precisamos saber com o que contar, estamos a trabalhar com pessoas e muitas dessas pessoas tem a sua vida nas nossas mãos. Nós costumamos dizer que somos os médicos do tecido social.”

A inexistência ou fraca qualidade das chefias cria situações de indefinição de poderes. O mesmo acontece com a deficiente delegação de tarefas que por vezes coloca os indivíduos em situações de incapacidade de resposta. O conflito e as ambiguidades de papel são referenciados como factores de stress. (Parreira, 2206:38-39). A falta ou inexistência de supervisão é referenciada como podemos relatar nas opiniões abaixo:

“Era importante que houvesse mais supervisão em determinados casos ou (...) uma vez por semana reunir e até podia nessa semana ter nenhum problema, mas ter um dia para quando tivéssemos alguma situação para expor será que estou a fazer bem isto, tenho esta dúvida, será que estou a fazer bem, também eu quando tenho alguma situação que não sei como proceder vou perguntar, mas andamos sempre assim mais a correr, isso era importante ter tempo sem ser a correr (...)”. (A.S.11)

Segundo Ramos (2001:77) é desejável um estilo de liderança que promova a comunicação entre as pessoas que mostre disponibilidade para ajudar com os problemas que surgem diariamente. Segundo Cambel (2005:105) o conceito de bem-estar no trabalho está particularmente associado à motivação e à satisfação no contexto organizacional. As características do trabalho (Hackman e Oldham, 1980) e as práticas organizacionais, integradas no conceito de clima (Kopelman, Brief Guzzo, 1990) são consideradas variáveis fundamentais para compreender porque nalgumas organizações os trabalhadores estão satisfeitos e motivados enquanto noutras, pelo oposto, estão desmotivados e insatisfeitos. Os participantes destacam as características de uma satisfação ou insatisfação no trabalho: “Eu sinto – me satisfeita. Por vezes as coisas não chegam ao que eu queria e levam-me à insatisfação (...)” (A.S.11).

O stress nas organizações aparece quando as exigências da situação excedem os recursos, ou seja, quando existe uma falha da pessoa com as exigências colocadas pela organização onde trabalha. “Sinto que o meu trabalho esta a progredir, o meu desempenho as minhas competências e os resultados que eu vou conseguindo obter, mas (...) não é algo objectivo portanto é uma satisfação pessoal pelo trabalho que eu vou desempenhar, é só isto. Sim existe reconhecimento pelo trabalho que é feito, satisfação sim existe esse feedback. Vou – me mantendo a trabalhar ao longo dos anos apesar do contrato acabar (...)” (A.S.8). O desequilíbrio ocorre ou porque as exigências excedem os recursos do individuo, ou porque este as percebe como tal. “(...). Por um lado, sinto porque penso que estou a fazer alguma coisa que é positiva para o bem-estar da comunidade, portanto a esse nível eu sinto que o meu trabalho é um trabalho importante. Por outro lado, às vezes, a dita burocracia também nos impedem de ir mais longe e dizer aquilo que nós desejávamos.” (A.S.4). A forma como a percepção é feita vai

desencadear um conjunto de respostas negativas que podem ser emocionais, por exemplo o aumento da insatisfação, da irritabilidade e do desinteresse, ou fisiológicas, aumento do ritmo cardíaco e dos níveis de hormonas e comportamentais com o consumo de tabaco e drogas e deterioração das relações pessoais. É evidente através da resposta dos Assistentes sociais:

“(…) Não sou uma pessoa muito negativa (…) penso que até no melhor trabalho do mundo há situações positivas e negativas, é como tudo, costumo dizer que aconteça o que acontecer aprendo e nesse aspecto ganho. Se a gente aprende ganha qualquer coisa em termos de conhecimento, portanto e claro há alturas há decisões, há remodelações que dão gozo e que a coisa funcionou, há outras que não tanto.” (A.S.10)

“(…) Eu continuo a gostar daquilo que eu faço. Eu escolhi a profissão que era aquilo que eu imaginava que gostava de vir a fazer, ah! Felizmente tive essa oportunidade. Mas de facto no dia-a-dia reconheço que há um grande desgaste exactamente por lidarmos com situações de dificuldade e de incapacidade das famílias e dos próprios doentes e em termos de respostas que seriam as mínimas para aquelas situações deparamo-nos com a falta quase total de apoios ou apoios muito escassos para as situações que identificamos. Portanto para além da questão em contexto hospitalar há a situação da doença que afecta sempre o doente e a família, portanto que em termos emocionais às vezes também não é fácil para nós intervir em determinados contextos porque já está uma família fragilizada o que é natural. Portanto traz um grande desgaste.

Mas continuo a gostar daquilo que faço embora com muito desgaste e muitos custos pessoais e continuar empenhada naquilo que faço.” (A.S.3).

A segurança do emprego foi substituída pela segurança da empregabilidade. O trabalhador vive sob a pressão, pois sabe que a organização prescindirá dos seus serviços no momento em que considere que o trabalhador não acrescenta valor para a empresa. A insegurança está também relacionada com a manutenção da carreira. A meio da carreira o medo de perder o emprego ou de ser despromovido. (Ramos, 2001:102). Em profissões de ajuda, os factores profissionais de stress comportam-se de modo similar aos de outros contextos profissionais, mas há situações em que o potencial de stress é acrescido, a sobrecarga de trabalho, a responsabilidade com terceiros, o contacto permanente com clientes portadores de sentimentos de medo e ansiedade, geradores de contágio emocional (Gump e Kulik, 1997) citado por Parreira, 2006:42.

“Em termos de segurança, nós temos internamente, existe uma comissão, um serviço que procura salvaguardar essa situação e nós próprios temos também, via informática, como forma de remeter situações que podemos considerar situações de perigo, de nos pôr em

perigo a nós profissionais ou até mesmo os utentes e de comunicar a gestão do risco, que é um grupo que está constituído. Há o risco clínico e o risco não clínico, são alertas para que se avaliem as situações e se tomem medidas, mas há alturas que à parte do que já se tenha feito tememos sempre pela nossa integridade porque facilmente o serviço social é ameaçado porque, lá está, as pessoas depositam em nós a responsabilidade das não respostas. Ou na área dos menores, eventualmente há uma medida de acolhimento institucional decretada por um tribunal ou por uma C.P.C.J., portanto o responsável é que dá a cara, é o entendimento que aquele pai ou aquela família faz e pronto não consegue decidir as coisas e age na ameaça na agressão, já tem mostrado uma faca, uma navalha. Ah pronto fisicamente já uma ou outra colega foi agredida, não houve consequências maiores, mas a situações de factos que como nós damos a cara pelo sistema de alguma forma acabamos por as pessoas às vezes não saberem mediar as coisas e impulsivamente reagem para a agressão, isso acontece. (...). Nós temos de ter alguma calma para conseguir reagir não a quente, com controlo, para conseguir moderar as coisas. É evidente que estamos sempre sujeitos. Nós e qualquer outro profissional, agora o assistente social acaba por ser a parte mais frágil do contexto hospitalar”. (A.S.3)

“(…) Já senti situações de insegurança no meu trabalho quer aqui na junta concretamente quer na comissão de protecção onde também exerço funções. Porque nós trabalhamos com pessoas que muitas delas, devido a fragilidades que vivem, também estão em situações limites e que por isso percebem pouco os limites; já estão numa fase que ultrapassam com mais facilidade os limites. Já tive duas situações aqui na junta de conflito, agressões verbais, tive aqui duas situações e uma delas chegou a ser de violência física e estava mais descontrolada (...) A insegurança é no sentido de nós sabermos lidar com essas agressividades com uma postura profissional, saber que estou no meu local de trabalho e afastar o perigo, se fosse uma situação que não estivéssemos no local de trabalho poderíamos ir embora e poderia preparar o ataque, nestas circunstâncias é mais difícil, e até a polícia chegar, as pessoas são agressivas connosco e com a polícia (...)” (A.S.6).

“(…) Ainda ontem mais uma vez na situação de emergência foi necessária a intervenção da polícia, são os nossos aliados, fundamentais, mas até virem e não virem, houve empurrões, murros, houve ameaças de morte. Claramente, claramente. É frequente, não foi uma realidade de ontem. É frequente, nós estamos muito expostos.” (A.S.9).

“(…) A nível de segurança pessoal, nós agora mudamos de instalações, estas grades fecham por fora e algum dia ficamos aqui. Basta o bairro unir-se por causa de uma retirada de uma criança. Mães e pais que tem problemas de dependência. Eu acho que há sempre um grau de risco, mas é aliado à tua profissão, vamos lá porque existe alguma situação

que precisa de ser acompanhada e regra geral não é bem-recebida. Depois parte da tua capacidade de relação com as famílias de conquistar essa confiança e conseguir envolvê-los para em conjunto chegar a um diagnóstico, como a criança pode beneficiar com a tua intervenção, mas acho que há sempre um grau de risco associado.” (A.S.2).

### **1.3. Percepção dos assistentes sociais sobre o trabalho**

“O trabalho é um dos pilares fundamentais em que assenta a sociedade, na medida em que é “um conjunto de tarefas que envolve por parte de uma pessoa um esforço mental e físico, com o objectivo de produzir bens e serviços para satisfazer as necessidades humanas” (Giddens, 2009:377), nomeadamente a subsistência, o sentido existencial, a estruturação de personalidade, a identidade da pessoa e o reconhecimento social.” (citado por Ribeiro, 2015:31).

Na perspectiva de Ribeiro (2015:65) todo o trabalhador é impedido de fazer o seu trabalho correctamente ou por pressão dos colegas na criação de obstáculos ou por existência de procedimentos e regras incompatíveis. Conforme mencionado pelos participantes existem situações que perturbam e dificultam a acção:

“As situações em que as pessoas estão perturbadas ou muito perturbadas dificulta a minha acção (...) Mas isso é inerente ao trabalho. Eu sei que faz parte. (...) às vezes considero que seria necessário ter segurança, mas tenho de manter aqui a conduta que expulsa a pessoas porque não está capacitada para dialogar, são muito poucas situações, três ao longo do trabalho. (A.S.6).

“(…) só mesmo aquelas situações que estão associadas a quadros mentais, que têm um descontrolo de modo que se tem de fazer um esforço para chegar ao diálogo (...). (A.S.5)

“(…) condições de trabalho, há coisas que não controlamos (...) quando não dependem de nós reportamos para as pessoas responsáveis (...). Agora aquilo que eu acho que não conseguimos controlar são as respostas que precisamos para as situações que todos os dias temos, não temos meios, porque mesmo, por exemplo quando se consegue um apoio domiciliário para uma situação, muitas vezes deparamos que o apoio é só uma vez ao dia e a situação carecia no mínimo de três vezes e não há disponibilidade. Outras vezes não é essa a questão, é que o apoio domiciliário, pronto nós, à partida, nós recorremos sempre a instituições de solidariedade social tendo em conta os rendimentos dos agregados, mas quanto a mim não sei muito bem, mas os valores são muito altos, queixam-se que são altos. E algumas dizem que não podem aceitar o apoio porque não conseguem pagar, o apoio e o resto das despesas. (...) E o valor do RSI também é difícil subsistir com aqueles montantes quando as pessoas têm despesas também com a saúde, quando se está doente, normalmente há um conjunto de despesas associadas, ou passa pela medicação ou passam também às vezes que ter de suportar o transporte, ah outras vezes a nível da alimentação ter de ser mais cuidada, quando são pessoas que recorrem ou à cantina social ou ao banco

alimentar, portanto não têm meios para fazer aquilo que seria desejável e aí, a pessoa sente-se impotente, não tem forma de resolver isso.” (A.S.3)

A repetição dos traumatismos e a sua intensidade têm um forte impacto psicológico e emocional em algumas situações recorrentes e vividas por profissionais responsáveis pelos cuidados paliativos, profissionais das urgências entre outros. Este fica implicado pela sua vivência do acontecimento do outro e por outro lado pela sua identificação projectiva com a sua própria vivência de ser humano. Outra das diversidades vividas pelos profissionais reside na diversidade de problemáticas trazidas pelos doentes. Tentamos encontrar um equilíbrio psíquico e físico em função dessas problemáticas. (Delbrouck, 2003:56-57). Sublinha-se a relevância das vivências de cada individuo e como estas são encaradas por estes:

“(…) A partir do momento em que temos pais descontrolados também não podemos descontrolar-nos. Tentamos manter sempre a serenidade para os pais perceberem que estamos aqui para a resolução do problema e estão aqui porque querem, (...) porque é uma intervenção consentida com excepção de perigo eminente para a vida porque aí intervimos juntamente com a polícia, mas acima de tudo mantendo alguma calma e tentado manter sempre o diálogo muito claro. (...) Muitas vezes isso não acontece, confrontar um abusador com um crime de abuso não é fácil, as pessoas não reagem bem. Confrontar um maltratante que já foi maltratante e que esta estratégia educacional que utilizou com a necessidade de imediata praticou um crime e tudo isto tem de ser denunciado e tudo isto não é fácil (...). Não vai ser por medo nem de nada nem de ninguém que eu vou deixar de fazer a minha intervenção, já aconteceu aqui situações de muito, muito, perigo para os técnicos. Tentamos manter a serenidade e a calma. (...)” (A.S.9).

“O grave descontrolo das pessoas, descontrolo emocional, mas que nós conseguimos controlar, ajudar a pacificar. (...). Tentar perceber a pessoa e ver como conseguimos ajudar, mas há situações que fogem do nosso controlo, há situações que estão ligadas à saúde mental e necessitam de mediação. Penso que passa muito por perceber o outro, pôr-nos no lugar do outro, perceber o que está a perturbar.” (A.S.6).

“Em geral eu sou uma pessoa calma e, portanto, consigo manter-me calma consigo ser racional consigo tentar encontrar a resposta racional para dizer para encontrarmos em conjunto a solução, (...)” (A.S.8)

Os acontecimentos são vivenciados com intensidades diferente pelos diferentes indivíduos. Um acontecimento que deixa dado individuo muito perturbado, pode deixar outro completamente indiferente. O significado é construído pela pessoa sobre o que está

a acontecer; o factor crucial que leva à activação das respostas de stress. (Lazarus, 1999, citado Serra 2005:32). Tal como é evidenciado pelos participantes, cada um pode estar exposto a uma situação e vivê-la de forma diferente:

“Já tive por exemplo num atendimento um Senhor que estava completamente embriagado, o que é que eu consegui fazer ali? Nada, por muito que eu tivesse vontade de ajudá-lo não podia fazer nada, estas situações nós não podemos fazer nada, eu por norma quando vejo que vem alguém assim um bocadinho menos consciente por norma tento adiar o atendimento (...). Um doente mental, já tivemos uma situação em que partiu tudo e lá tentamos contornar a situação, veio a PSP veio o INEM, temos de accionar os mecanismos. (...)” (A.S.5).

“Aqui nenhum funcionário tem apoio psicológico. Acho que era importante para todos os funcionários, porque existem às vezes problemas que era importante as pessoas serem acompanhadas (...). Era importante sim, já tivemos casos de suicídio. Há apoio para as reclusas, deveria existir para todos porque há trabalhos mais desgastantes.” (A.S.11).

O bom ambiente de trabalho contribui para o clima e o bem-estar dos Assistentes Sociais e dos utentes, sendo que o bom clima organizacional pode determinar o sucesso. Segundo Ramos (2001:73-97) as condições físicas do local de trabalho influenciam as pessoas e o seu rendimento. O bom clima organizacional reduz o stress. “O relacionamento entre colegas é de uma importância fundamental para a definição de um bom clima de trabalho, sendo este uma das razões que favorecem o envolvimento na organização e promovem o rendimento individual do que uma condição essencial ao bem-estar e segurança no trabalho.” É evidente a importância do bom ambiente de trabalho pelos participantes do estudo:

“ (...) Eu acho que o clima da equipa, o clima que existe, determina o bem-estar das pessoas. Eu acho que o clima organizacional leva as pessoas para o sucesso da intervenção (...)” (A.S.7).

“O ambiente de trabalho é muito importante quando uma equipa é unida se dá bem é muito importante porque é mais fácil a gente lidar com situações de alguma complexidade e não ter o apoio do resto da equipa de maneira geral nos somos solidários uns com os outros e isso ajuda.” (A.S.10).

“É muito importante haver um bom ambiente de trabalho. O bom ambiente, estou a falar deste serviço, mas também é bom que interagem bem com os outros ambientes, trabalhar para que as coisas corram bem.” (A.S.11)

O clima de trabalho é um espaço efectivo criado pelas relações interpessoais e pelos modos de acção produtiva, assim como a maneira de viver as normas do sistema social. “Climas positivos, com forte presença de comportamento de apoio social dos

companheiros, têm sido geralmente considerados protectores de stress; climas sociais efectivamente negativos têm sido consideráveis favoráveis ao aparecimento de síndrome do stress (Cherniss, 1980, citado por Parreira, 2006:41). É evidenciado pelo A.S.1 que uma boa relação de colegas bem como um bom trabalho de equipa poderá minimizar as vertentes negativas do stress:

“(...). Um grande ambiente de trabalho, (...) uma equipa multidisciplinar muito única (...) e que isso também apazigue todos os efeitos nocivos de termos muitos utentes de termos pouco tempo para resolver os problemas que estão associados a cada utente e, portanto, acho que de uma maneira geral a parte negativa e o stress que nos causa estas vertentes pode ser de uma maneira minorados ou apaziguada pelo bom trabalho em equipa e uma relação que se estabelece entre os colegas.”

O lugar onde decorre o trabalho é importante para determinar o bem-estar dos indivíduos, desde as condições ambientais tais como: a iluminação, a temperatura e a ventilação; até ao desenho dos instrumentos de trabalho. O espaço físico do trabalho deve oferecer protecção e segurança, facilitar o contacto social, proporcionar identificação simbólica, promover a instrumentalização das tarefas, aumentar o prazer e estimular o crescimento. O desconforto sentido pelas pessoas, alienando as suas percepções das condições físicas do lugar, podem precipitar experiências de stress. (Ramos: 2001: 73-76). Destaca-se pelo participante deste estudo o facto de cada um dos indivíduos contribuir para a construção de um bom ambiente.

“(...) Nós também contribuímos para o ambiente e é um erro no meu ponto de vista estarmos sempre a achar que ambiente é mau como se tudo dependesse do exterior e muitas vezes as coisas também dependem de nós, da forma como nos posicionamos, como queremos clarificar as coisas depende muito da nossa personalidade; alguns de nós também fazem um drama de tudo (...). Devemos perguntar a nós próprios o que fazemos para que o ambiente seja um ambiente mais agradável a nível do trabalho; isso compete a cada um de nós.” (A.S.4).

Segundo Santos e Goncalves (2009, 285-286) Numa dimensão psicossocial, se conhecermos e tentarmos melhorar o clima e a cultura no qual o individuo trabalha ou se encontra envolvido, estaremos a aumentar o sentido de pertença. Uma empresa melhorará as relações interpessoais mantendo os colaboradores mais motivados, satisfeitos e produtivos se investir na promoção da saúde dos indivíduos. “A atmosfera do grupo é também influenciada pela cultura organizacional geral em duas das respectivas dimensões, o “apoio” e a “inovação”. Não sendo influenciada pelos “objectivos” e

“regras”. A cultura de apoio, ao enfatizar a coesão grupal, fomenta um clima agradável de relações interpessoais. A cultura da inovação está ligada à criatividade e flexibilidade. Segundo Ramos (2001:95-96) a relação entre as pessoas é um dos factores com maior influência de stress. Segundo este autor, é importante o relacionamento interpessoal, mas também a comunicação para uma boa relação entre os indivíduos. A relação interpessoal é demarcada pelos atributos de cada pessoa como a falta de sensibilidade em relação à natureza de interacção social e aos sentimentos dos outros.

“Não, eu acho que à medida que vais trabalhando e ganhando experiência e principalmente se trabalhas numa área há algum tempo, vais apreendendo a ler as pessoas a antever os comportamentos e a criar estratégias que se adaptem. Eu acho que nós somos maleáveis fazemos muito isso, vamos adaptando um bocadinho o nosso discurso, arranjando formas de chegar ao mesmo objectivo, as diferentes formas consoantes com quem estamos a trabalhar, se for uma pessoa violenta facilmente contornamos isso dizemos que não há maneira, não houve abertura. (...)” (A.S.2).

“ (...) A experiência profissional vai nos dando alguma capacidade de gerir as nossas fragilidades, mas eu tinha, tinha, muita fragilidade em estar exposta a uma situação de gritaria por exemplo, ou de conflito, em que aqueles utentes que gritam e que não nos deixam falar. Uma das outras questões que (...) eu acho que vou ter sempre alguma dificuldade (...) a mentira, mas pronto eu tenho de fazer que acredito e este é o meu papel. Nós temos, temos utentes muito manipuladores, utentes que têm grande facilidade em manipular o discurso, em manipular as situações conforme lhes dá jeito e conforme pretendem também a resposta do serviço, cabe-nos a nós independentemente de sermos pessoas e termos menos capacidade para trabalhar e para lidar com essas situações. (...). (A.S.5).

“Honestamente revelo, tenho alguma dificuldade em lidar com a mentira, bastante. Nós passamos horas a ouvir mentiras e quando falo em horas, estou a falar de atendimentos de 3 ou 4 horas em que estão a dizer mentiras, mentiras, depois vão pegar, confrontar aquilo, pegar e sabemos que é tudo mentira e temos de confrontar as pessoas e assim elas começam a falar a verdade e isso incomoda.” (A.S.9).

O relacionamento interpessoal está relacionado com a comunicação, uma vez que esta torna-se uma ferramenta importante na relação entre as pessoas. A comunicação liga as pessoas uma com as outras e é dessa relação que advém a personalidade de cada um. A qualidade do relacionamento está interligada aos atributos de cada pessoa, nomeadamente a falta de sensibilidade em relação à natureza da interacção social, os sentimentos dos

outros. A comunicação é evidenciada pelo entrevistado como factor crucial no relacionamento ou atendimento:

“(…) Às vezes apanhamos pessoas com alguma perturbação, também há doentes do foro da saúde mental, há doentes bipolares, doentes que estão com alterações de comportamento que nós não estamos alertados para o facto e por vezes ficamos estupefactos com aquilo que se está a passar (...) as dificuldades é quando as pessoas não querem ouvir, só querem falar, acusar, só querem falar e não estão dispostas a ouvir essa é a principal. E quando vêm com essa postura de agressividade e pronto têm de arranjar um bode expiatório e então acham que o bode expiatório naquele caso é o assistente social e é o responsável do estado tem obrigação e nos somos a cara do estado, ah não entendem que nós também somos actores e pronto na sociedade em que cada qual procura fazer o seu papel dentro da sua função o melhor que sabe ou pode e que há muitos constrangimentos. (...)” (A.S.3).

“Dificuldade sentida tem a ver com alguma sinceridade eu gostaria que o utente fosse sincero comigo porque é mais fácil ajudá-lo e perante a situação ver que respostas é que existem se ele não é sincero depois vou ver que ele entrou em contradição, não é coerente e depois já não sei qual é a verdade, e não sei como ajudá-lo. Portanto talvez uma das dificuldades tenha de ver com a comunicação, porque, era como eu dizia há pouco nem sempre estamos em sintonia, por mais que eu tente usar um vocabulário mais simples me tente posicionar com a família, criar empatia (...). Outros aspectos tem a ver por exemplo com a falta de respostas como se isso fosse uma incapacidade minha quando elas não existem perante a lei (...)” (A.S.8).

#### **1.4. Impacto do trabalho na vida familiar e profissional**

A interface trabalho-família pode ser conceptualizada como um conjunto de características da esfera da família e as actividades, atitudes e relações interpessoais da esfera do trabalho Voydanoff, 2004, citado por Pimenta (2014:17).

A articulação entre o trabalho e a família pode ser entendida enquanto um conflito, porque possuem exigências diferentes, senão mesmo antagónicas. “O stress no trabalho afecta a família na medida em que lhe subtrai o potencial de interacções positivas, à custa do dispêndio de recursos pessoais dos seus membros na assistência à pessoa em stress.” O excesso de trabalho reduz o tempo disponível, assim como muitas vezes impede os cônjuges de cuidarem dos seus dependentes. Ramos (2001:108-112).

“(…) conciliar as duas coisas nem sempre é fácil (...) eu não tenho horas para trabalhar, dia para trabalhar e às vezes a família em determinados momentos fica para trás e, portanto, eu sinto que deveria dar mais atenção neste caso neste momento é sobretudo aos

meus filhos, à minha neta nem sempre consigo conciliar isso pela pressão que eu tenho ao nível do trabalho, ao nível das minhas funções (...).” (A.S.4).

A vida familiar e a vida profissional influenciam-se mutuamente, podendo essa influência ser negativa ou positiva. “Por exemplo, determinadas atitudes e emoções negativas vividas no trabalho podem ser traduzidas pelos indivíduos para a sua vida familiar, prejudicando-a, assim como as exigências de tempo na família podem prejudicar a vida do indivíduo no trabalho.” Chambel (2005:124-126)

“(...) prejudico a minha vida familiar por causa da minha vida profissional isso não tenho dúvida, acabo por prejudicar, nem estou a falar do dia-a-dia, embora isso aconteça. Às vezes tenho coisas combinadas para sair na minha hora. Nunca saio. Até nos dias em que saio à minha hora, basta ir no carro tenho de encostar para atender o telemóvel e lá fico eu com um problema de serviço e não consigo cumprir depois o combinado na minha vida pessoal e pronto e os de casa não têm culpa.” (A.S.3).

A literatura Kossek e Ozeki, (1998) segundo Chambel (2005: 124-125) tem-se concentrado nas interferências negativas e mútuas da dimensão do trabalho e família e distinguindo os efeitos negativos que o trabalho pode ter na família, o chamado conflito entre o trabalho e a família ou os efeitos negativos que a família pode ter no trabalho e aí o conflito entre a família e o trabalho. Dentro destes podem distinguir-se três tipos: “Conflito baseado no tempo: ocorre quando o tempo despendido num papel torna difícil a participação noutro papel; Conflito baseado no stress, ocorre quando o stress vivido num papel interfere na execução do outro papel; Conflito baseado no comportamento: ocorre quando o comportamento requerido num papel é incompatível com o comportamento esperado no outro.”

“Eu acho que nunca devemos esquecer que temos uma vida pessoal para além do trabalho (...) Eu acho que cada profissional tem de conseguir conciliar as duas coisas, por vezes é difícil e há momentos em que tem de se levar trabalho para casa (...).” (A.S.1).

“(...) todas as situações que nos levam ao limite, que nos esgotam emocionalmente têm reflexo nas pessoas que nos são mais próximos, se nós tivermos mais fortalecidos emocionalmente com mais defesas, se tivéssemos a possibilidade de dialogar com as todas as situações que nos levam ao limite isso teria menos impacto.” (A.S.6).

Segundo Clark (2000) citado por Chambel (2005:123-126), todo o indivíduo pode separar as duas dimensões da sua vida ou procurar integrá-las, tudo depende da forma como gerem as fronteiras entre elas. Estas fronteiras podem ser de vários tipos: físicas, temporais e psicológicas. Estas fronteiras têm vários graus de permeabilidade através da qual a vida, tanto no trabalho como na família, se influenciam mutuamente, podendo essa ser negativa ou positiva. As atitudes e emoções negativas e positivas vividas no trabalho

podem ser trazidas pelos indivíduos para a sua família, tanto de forma positiva como de forma negativa. Uma pessoa pode usar as competências desenvolvidas no trabalho para funcionar em equipa ou comunicar e ao mesmo tempo usa-las para a sua vida familiar. Os horários flexíveis, espaços flexíveis, ampliação das aprendizagens de uma dimensão à outra podem promover o bem-estar do indivíduo.

“Por vezes (...) acaba por ser a família a ajudar, o suporte para todo o embate e o desgaste que tenho de trabalho. Porque realmente (...) são situações que mexem muito connosco; mexem mesmo na parte emocional (...) (A.S.3).

“Quando estou mais cansada emocionalmente, não só fisicamente, isso necessariamente tem implicações na minha vida familiar, tenho menos disponibilidade de encaixe, se fosse todo o meu esforço para uma determinada situação, se consegui resolver ou não, mas isso esgotou-me sempre, mas sim acho que sim me afecta sempre.” (A.S.6).

Frone, Yardley e Markel (1997) citado por Chambel (2005:124-126) também ressaltam a influência mútua do conflito entre o trabalho e a família e vice-versa. “O conflito entre o trabalho e a família aumenta o conflito entre a família e o trabalho porque aumentava o trabalho excessivo para os pais e o stress na família, resultante do aumento das exigências as preocupações no trabalho, reduzindo o tempo e a energia para assegurar as responsabilidades familiares. Por outro lado, o conflito entre família e o trabalho influenciava o conflito entre o trabalho e a família porque aumentava o excesso de trabalho e o stress nesse contexto.” Estes autores mostram que não era só o tempo despendido em cada um, nem só pelo stress mas também pelas características do contexto familiar ou profissional. Estes conflitos podem ser diminuídos pelo apoio do suporte do trabalho quer por chefias ou colegas ou pelo suporte da família pelo apoio do cônjuge.

“(...) como é evidente não lhe vou dizer que quem partilha a vida comigo, nomeadamente o meu marido e os meus filhos, que acha graça de não me ver uma semana inteira ou quando chego a casa à meia noite, duas, três, numa semana não acham claramente, mas são semana atípicas, que hoje se voltar a ter de ficar de urgência vou ouvir não acredito do outro lado, já um bocado mais aborrecido (...)” (A.S.9).

“(...) tirando o cansaço que eu às vezes tenho e digo não vou ver a minha neta porque estou esgotada, estou muito cansada, mas se insistirem comigo, mesmo cansada, vou e depois fico melhor faço isso, mas muitas vezes de facto interfere, interfere.” (A.S.4).

“(...) da mesma forma que nem sempre tenho tempo que achava que deveria ter com a minha família também às vezes estou tão cansada que não vou fazer aquilo que gostaria; dar um passeio a pé, ir a um concerto ir a uma tertúlia com os amigos que também é isso

que me interessa; (...) Porque de facto estes últimos dias têm ocupado muitíssimo e não tenho conseguido. Portanto claro que interfere.” (A.S.4).

“(…) Por vezes há alturas críticas quando se trata de apresentar relatórios, relatórios anuais, o mês de abrir que é o mês de prevenção dos maus tratos ai sim há hábitos que nomeadamente, hábitos familiares de rotina são quebrados, os sábados e domingos são quebrados porque venho trabalhar, tenho sempre de vir fazer qualquer coisa que é urgente, nas alturas de relatório a minha família é fantástica vem comigo e ajuda-me a fazer as contagens, mas são alturas muito pontuais do ano e que acabam por até ser engraçadas.” (A.S.9).

O stress faz aumentar o consumo de tabaco, bebidas alcoólicas e drogas. O excessivo consumo não é visto como uma doença, mas como factor que poderá desencadear várias patologias. Mesmo em termos financeiros acarreta elevados custos. (Ramos, 2001:153-154).

(…) Sou grande consumidora de tabaco (...) o tabaco (...) eu penso que funciona como escape, mas é mais um vício, é evidente que se eu estiver mais tensa tenho mais necessidade de recorrer ao cigarro sobretudo de o ter na mão, percebe, digamos que há um consumo maior que pode ser por causa da tensão nalguns momentos da minha vida profissional.” (A.S.4).

Uma vida sexual satisfatória é uma das condições para bom equilíbrio entre o bem-estar e saúde das pessoas. No entanto, o nível de stress pode diminuir desejo e a disponibilidade emocional para esta. Ramos (2001:160).

“(…) infelizmente não tenho relações sexuais todos os dias (...).” (A.S.6).

“É, é claramente, se eu não estou uma semana inteira em casa, e efectivamente há aqui um desgaste que muitas vezes não nos deixa espaço físico ou mental para, é claro que isso perturba, se calhar o meu marido gostaria que eu estivesse todos os dias da semana em casa mais cedo, há sempre uma influência quando nós não saímos daqui e tranquilos quando saímos numa situação de muito stress e muito desgaste e de muita pressão que acabamos por reduzir algumas das nossas disponibilidades em termos emocionais principalmente quando as situações são muito violentas mexem muito com as emoções dos miúdos e que as retiradas são violentas e que as integrações são violentas, claro que não conseguimos esquecer tudo isso e chegar a casa como se nada fosse e em termos de vida sexual claro que não estamos para aí virados, estamos a pensar nos miúdos, será que vai ficar bem, dormir bem, como será esta primeira noite na instituição. (...).” (A.S.9).

Na análise da literatura científica têm-se verificado a importância da relação entre o equilíbrio na interface trabalho e família. Clark (2000: 751) segundo Pimenta, (2014:26-27) define equilíbrio entre ambos como a «satisfação e o bom funcionamento no trabalho

e em casa como mínimo de conflitos interpapéis». Kirchmeyer (200:81) citado por Pimenta, (2014:26-27), defende que encontrar um equilíbrio positivo corresponde a alcançar experiências satisfatórias em todos os domínios da vida.

“(…) o binómio felicidade laboral depende, eu dou mais valor à vida familiar do que à vida laboral, tudo muda quando temos filhos.” (A.S.11).

“Sim sendo que o conceito de felicidade é sempre muito relativo, mas eu gosto daquilo que faço mesmo com todos os obstáculos, burocracias (...) de às vezes querermos responder a uma coisa e não termos recursos (...) nós andamos sempre à procura da maior felicidade e mesmo apesar da minha situação, de ter perdido o meu marido, sim sou capaz de dizer que tenho uma vida feliz dentro daquilo que é possível (...).” (A.S.4).

Segundo Greenhaus e Bentell, (1985) citado por Pimenta (2014, 18-19) o conflito de papéis poderia ser de três tipos: um conflito temporal, quando o tempo exigido para realizar uma determinada tarefa afecta o tempo disponível de outra. Conflito comportamental quando existe incompatibilidade de comportamentos esperados em cada papel. E por último conflito de pressão quando em determinada tarefa se gere sintomas negativos como cansaço e/ou irritabilidade.

“(…) acontece muito ir para a cama e pensar em coisas, não é nervosa, é pensar em coisas que não me tinham ocorrido. Sei lá fiz uma visita não sei a onde não reparei, mas se calhar deveria ter perguntado aquilo, mas eu acho que isso acontece, (...). Eu não vivo angustiada com as situações do trabalho, mas preocupo-me com elas e, portanto, penso nelas como penso em qualquer outra coisa da minha vida.” (A.S.2).

Os factores stressadores associados ao papel familiar, o apoio social familiar, as características familiares e de personalidade são apontados como antecedentes do conflito da família no trabalho. (Michel, Kotrba, Mitchelson, Clark e Bales, 2011). Em suma espera-se que o enriquecimento trabalho-família possa conduzir a maiores níveis de satisfação nos papéis profissionais e familiares, mas também a maiores níveis de bem-estar psicológico. (Pimenta, 2014:19-25)

### **Conclusões do estudo**

O trabalho é parte essencial na vida de cada indivíduo, aquele que muitas vezes recebe maior investimento de tempo. A literatura tem apontado que a esfera do trabalho tem implicações em outras esferas da vida do indivíduo como por exemplo na vida familiar. Portanto, o bem-estar do trabalhador depende do equilíbrio entre a vida profissional e familiar.

A ocorrência universal de *Stress* e *Burnout* na vida e no trabalho de grande parte das pessoas estão, sem dúvida, relacionadas com a evolução social e as mudanças no trabalho ocorridas durante os últimos séculos. (Reinhold, 2004:1).

O stress é então causado por reacções físicas e psicológicas que ocorrem quando um indivíduo se confronta com uma situação que de um modo ou de outro provoque sensações negativas ou positivas.

A literatura tem apontado para a exposição diária do indivíduo com várias fontes de stress como o meio envolvente, o clima, o ambiente físico, as características sociais, intelectuais, psicológicas, a sobrecarga de trabalho, a frustração em algumas actividades, a estima, o reconhecimento social de cada indivíduo, a realização pessoal.

O principal objectivo do nosso estudo foi perceber as reacções que apresentam os profissionais de serviço social face ao stress. Identificar as fontes de stress dos assistentes sociais bem como identificar as interferências entre a vida familiar e laboral.

Após discussão dos resultados obtidos no estudo podemos evidenciar a existência de várias fontes de stress através dos relatos dos assistentes sociais desta investigação.

Segundo Parreira um dos factores de stress são os ritmos excessivos e desordenados, o excesso de trabalho. “(...) O volume de trabalho é superior ao tempo que temos para estar efectivamente no trabalho, em medida estou mais três horas no serviço.” A.S.9.

Os horários de trabalho alargado estão ligados a sobrecarga e são evidentes através da investigação como um factor de stress, “muitas vezes é necessário um horário de trabalho alargado.” (A.S.1)

Denota-se ainda que factores como condições físicas de trabalho bem como dos meios também influenciam o modo de actuação de cada indivíduo (Cruz, Gomes e Melo, 2000:62). “Se houvesse mais condições físicas para materiais, meios humanos, o trabalho poderia funcionar muito melhor.” A.S.5

É evidente a importância das relações pessoais entre colegas bem como a existência de supervisão pode contribuir para o bem-estar na empresa.

“Eu acho que o clima da equipa, o clima que existe determina o bem-estar das pessoas.” A.S.7

O stress está mais visível quando os Assistentes Sociais percebem determinados constrangimentos à sua actividade profissional, de ressaltar a falta de um bom ambiente de trabalho bem como a falta de uma relação de confiança entre todos os envolvidos. Mas também passa pelo envolvimento emocional de cada um, bem como os congelamentos salariais, o excessivo trabalho e a necessidade de uma supervisão.

Esta investigação permitiu ainda ter uma referência de como os impactos do trabalho são reflectidos na vida pessoal e familiar. Parece-nos que existe um grande envolvimento emocional que tem interferências a nível familiar, dado que a maioria dos inquiridos leva a jornada do seu trabalho para casa, bem como nem sempre consegue conciliar a esfera familiar com a vida profissional. “(...) Conciliar as duas nem sempre é fácil (...) eu não tenho horas para trabalhar.” A.S.4.” Prejudico a minha vida familiar por causa da minha vida profissional.” A.S.3.

De acordo com Chambel (2005:124-126) na literatura a vida familiar e a vida profissional influenciam-se mutuamente, podendo essa influência ser negativa ou positiva.

O facto de cada individuo considerar que tem excesso de trabalho bem como de número de horas são aspectos que criam maiores dificuldades na conciliação entre a vida profissional e a vida familiar. Chambel (2014:61-62).

Quanto às estratégias concluímos que vão desde o apoio e suporte social da família e dos colegas de trabalho, aos momentos de lazer e à prática de desporto dado que é referenciado pela maioria como uma lacuna. Segundo Gomes et al. (2004:26), as relações estabelecidas com subordinados, colegas e superiores de trabalho podem funcionar como um apoio e ajuda no trabalho. Segundo Chambel (2005:124-126) o suporte social no trabalho e o suporte familiar diminuirá a ocorrência de conflitos. “Por exemplo, o apoio instrumental da família diminuirá o excesso de trabalho parental e ajuda o individuo a gerir o tempo e a diminuir o stress na família, diminuindo o conflito entre a família e o trabalho. Por outro lado, o apoio instrumental no trabalho, diminui o excesso de trabalho o stress vivido nesse contexto e, consequentemente, o conflito entre o trabalho e a família.” “As organizações necessitam não só de implementar práticas organizacionais que ajudem os seus trabalhadores a conciliar estas duas esferas da sua vida, mas sobretudo de desenvolver uma cultura organizacional que valorize a vida familiar dos seus trabalhadores e reconheça a sua responsabilidade na promoção da conciliação destes papeis. A interferência negativa do trabalho na família tem repercussões para o bem-estar dos trabalhadores, prejudicando-o. Chambel (2014:61-62)

Concluimos ainda que a dimensão emocional é fundamental, quer a nível da compreensão do outro como do auto-conhecimento do profissional, “a Inteligência interpessoal tem a ver com a capacidade de compreender os outros, o que os motiva, como trabalham enquanto a inteligência intrapessoal é virada para o interior, a compreensão de si mesmo (Gardner, 1993 citado por Howe, 2008 citada por Pena, 2012:121)”. As emoções são fundamentais no quadro da intervenção, na medida em que “fornecem informações aos Assistentes Sociais constituindo um elemento de diagnóstico, na medida em que nos dá a perspectiva do outro, ajuda-nos a compreender a justificação do sentir da pessoa “(Pena,2012:121), mas igualmente aumentam a compreensão do assistente social sobre si próprio, tornando-o mais capaz de lidar com o que sente, constituindo “o enquadramento conceptual para a compreensão do que o utente está a sentir tendo impacto nos resultados do profissional” (Hennessey, 2011:80, citado por Pena,2012:122).

Conforme vimos, existem um conjunto muito amplo de variáveis que influenciam o aparecimento quer de situações de stress, quer mesmo da sua hiperbolização, o burnout. Ambas as situações são facilmente dissimuláveis com outros comportamentos e esbarram mesmo por vezes na força de vontade dos próprios intervenientes, que, naturalmente, não os querem ter nem sentir.

Facilmente camuflável sob a capa de um simples cansaço, de uma irritação momentânea ou persistente; socialmente desconhecidos ou mesmo relegados para um segundo plano, tanto o stress como o burnout, tornam-se “doenças” silenciosas, desconhecidas, às vezes mesmo censuradas pelos próprios e pela sociedade, com consequências a médio e a longo prazo por vezes nefastas para os profissionais, mas igualmente para todo o seu contexto familiar. Deveriam ser atentamente observados os seus sintomas sob pena de danos irreversíveis.



### Referências Bibliográficas

- Adams, Robert; Dominelli, Lena e Payne, Malcolm (2005), *Social Work Futures: Crossing Boundaries, Transforming Practice*, Hampshire: Palgrave MacMillan;
- Amaro, Maria Inês, (2012), *Urgências e emergências do serviço social – fundamentos da profissão na contemporaneidade*, Universidade Católica Editora, unipessoal Lda, 166;
- Amaro, Fausto, *Métodos e Técnicas de Investigação Qualitativa*, (161-176) in Martins, Manuel M., (org.), (2006), *Comunicação e Marketing Político, contributos pedagógicos*, vol. 1, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Bardin, Laurence (2009), *Análise de conteúdo*, Edições 70, Lda. (60-69);
- BARTLETT, Harriet M., (1993) *A base do serviço social*, 4 edição, Livraria Pioneira editor, São Paulo, 15-16;
- Batista, Jaqueline Brito Vidal, (2010) et al, *Prevalência da Síndrome de Burnout e fatores sociodemográficos e laborais em professores de escolas municipais da cidade de João Pessoa*, Departamento de Fundamentação da Educação do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, Campus I, Cidade Universitária, Rev Bras Epidemiol; 13(3): 502-512
- Carlotto, M.S. (2003) *Síndrome de Burnout e género em docentes de instituições particulares de ensino*, Revista de Psicologia da Universidade do Contestado, 1 (1), 15-23.
- Carlotto, M. S. (2002) *A síndrome de burnout e o trabalho docente*. Psicologia em Estudo, 7(1), 21-29.
- Carrera, Joana Filipa Garcia Figueiredo, (2011) *Stress e Burnout: um estudo de caso de assistentes sociais que trabalham com idosos em IPSS'S*, Dissertação mestrado em Política Social, Lisboa Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, 7-29;
- Carvalho, Maria Irene, (2012) *Serviço Social na Saúde*, Pactor-edições de ciências sociais e políticas contemporâneas, 6-11
- Chambel, M<sup>a</sup> José, (2005) *Stress e bem-estar nas organizações*, in Pinto, Alexandra e Silva, Adelina (coord.), (2005), *Stress e bem-estar: modelos e domínios de aplicação*, Lisboa: Climeps, 105-134;
- Chambel, M<sup>a</sup> José, Alexandra Marques Pinto, (2008) *Burnout e Engagement em contexto organizacional – Estudo com amostras Portuguesas*, Livros Horizonte, 15-81;
- Cruz, José F.; A. Rui Gomes e Barbara Melo, (2000) *Stress e Burnout nos psicólogos portugueses*, 1<sup>a</sup> edição, Sistemas Humanos e Organizacionais, Lda.; 13-53;

- Davies, Richard (1998), *Stress in Social Work*, London: Jessica Kingsley Publishers.
- Delbrouck, Michel (ed), (2006) *Síndrome de Exaustão*, (1ªed), Climepsi Editores, 41-75;
- Ferreira, Jorge M. L. (2011), *O serviço Social e modelos de bem-estar: para a infância – modus operandi do assistente social na promoção da protecção à criança e à família*, Quid jûris sociedade editora, Lisboa, 221-222;
- Fortin, Marie-Fabienne e PH. D., (1999), *O processo de Investigação, da concepção à realização*, Lusociência – edições técnicas e científicas, Lda., Loures, (147-157);
- Gauthier, Benoît (2003), *Investigação Social da problemática à colheita de dados*, in Gingras, François Pierre (coord.) *A Sociologia do Conhecimento*, Loures (33-39);
- Graziani, Pierluigi e Joel Swendsen (2007) *O stress emoção e estratégias de adaptação*, 1ª edição, Climepsi Editores, Lisboa, 16-28;
- Gomes, A. Rui, Cruz, José F. e Melo, Bárbara (2004), *Stress e Burnout nos profissionais de Psicologia in Teoria, Investigação e Prática*, vol.9, (2), 57-71.
- Gomes, A. Rui, *Stress ocupacional e estratégias de confronto: desenvolvimento de um guião de entrevista para diferentes profissões*, (pp. 45-54) in Machado, Carla (org.), (2006), *Actas da XI Conferência internacional de avaliação psicológica: formas e contextos*, Braga: Psiquilíbrios;
- Gouveia, Carina José Berenguer (2010), *Burnout, Ansiedade e Depressão nos Professores*, Dissertação de mestrado integrado em Psicologia Clínica e da Saúde, Núcleo de psicologia da saúde e da doença, Lisboa, Faculdade de Psicologia, 1-9;
- Guerra, Isabel Carvalho (2006), *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – Sentidos e formas de uso*, Estoril: principia;
- Kim, Hansung e Ji, Juye (2009), “*Factor Structure and Longitudinal Invariance of the Maslach Burnout Inventory*” in *Research on Social Work Practice*, vol. 9, (3), pp. 325-339;
- Labrador, Francisco Javier, (1992), *Stress, Novas técnicas para o seu controlo*, Edições, Temas da Actualidade, S.A., 29-57;
- Palma, Dora. (2008). *Serviço Social (Hospitalar) e Burnout*, Dissertação, Instituto Politécnico de Beja, 29;
- Marconi, M. A., & Lakatos, E.M. (1996) *Técnicas de pesquisa* (3ª ed.). São Paulo: Atlas, 22-26;

- Martins, José Eduardo Lima, (2010), *Avaliação Processual de Burnout em Enfermeiros para e na Gestão das Organizações da Saúde*, Universidade de Trás-os Montes e Alto Douro, Vila Real, 18;
- Maslach, Christina, Schaufeli, Wilmar B., & Leiter, Michael P. (2001) *Job burnout. Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422;
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981) *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99–113.
- Miranda, Susana Cristina Cerqueira, (2011), *Stress Ocupacional, Burnout e suporte social nos profissionais de saúde mental*, Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção de grau de Mestre em Psicologia Clínica e da Saúde, Faculdade de Filosofia de Braga; 1-2;
- Moreno-Jiménez, B., Hernández, E. & Gutiérrez, J. G. (2000) *La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CPB-R*. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(1), 331-349.
- Moreno-Jimenez, B., Garrosa-Hernandez, E., Talvez, M., González, J.L. & Benevides-Pereira, A. (2002). *A avaliação do burnout em professores - Comparação de instrumentos: CBP-R e MBI-ED*. *Psicologia em Estudo*, 7 (1), 11-19.
- Mouro, Helena (2009), *Modernização do Serviço Social. Da sociedade industrial à sociedade do risco*, Coimbra: Almedina.
- Núncio, Maria José da Silveira, (2010), *Introdução ao serviço social: historia, teoria e métodos*, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade Técnica de Lisboa, 40-75
- Pacheco, José Eusébio Palma, (2005), *Burnout e Estilos De Vida em Profissionais de Saúde*, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais Faro, 318;
- Pena, Maria João Barroso (2012), *Relação profissional: utopia ou realidade?* Dissertação de Doutoramento em Serviço Social, ISCTE-IUL, Lisboa;
- Parreira, Artur (2006), *Gestão do stress e da qualidade de vida – um guia para a acção*, 1 edição, Monitor, lda, Lisboa, 1-130;
- Pereira, Ana Maria T. Benavides (Org.) (2002) *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*, São Paulo: Casa do Psicólogo;
- Pereira, Ana Mafalda Salvador, (2010), *Serão os Polícias Municipais Emocionalmente Inteligentes para lidar com o Stress Ocupacional e evitar o Burnout?* Dissertação de mestrado em Psicologia Social e das Organizações, Lisboa ISCTE-IUL, 9-10;

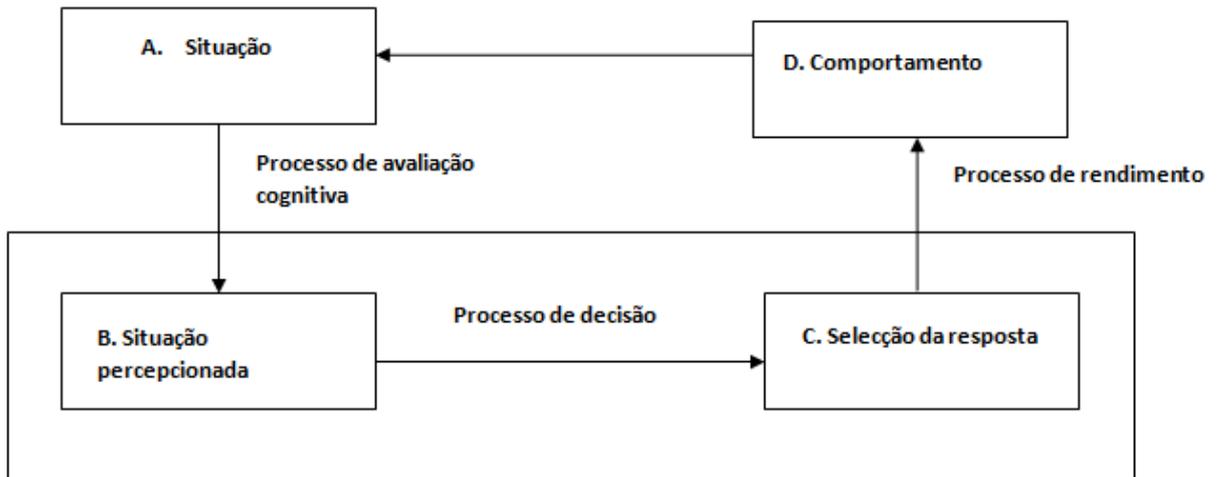
- Pimenta, Maria Teresa, (2014) Trabalho-Família: Uma questão de equilíbrio, in Chambel, Maria José, Ribeiro Maria Teresa (coord), *Relação entre o trabalho e a família*, Lisboa: Climeps, 18-20;
- Queirós, P.J.P. (2005) *Burnout no trabalho e conjugal em enfermeiros portugueses*, Coimbra: Formasau, 27-73;
- Quivy, R., & Campenhout, L.V. (1992) *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva, 29;
- Ramos, Marco, (2001), *Desafiar o Desafio – prevenção do stress no trabalho*, (1ª edição), Editora RH, Lisboa; 63-73, 143-200, 231-316;
- Reinhold, Helga Hinkenickel, (2004), *O sentido da vida: Prevenção de stress e burnout do professor*, Dissertação de Doutoramento em psicologia do centro de ciência da Vida da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Puc-Campinas, 1 – 9;
- Ribeiro, Sónia Mafalda Ribeiro, *Os assistentes sociais e o burnout em Portugal: Resistência e exaustão do serviço social na contemporaneidade*, Dissertação de mestrado em Serviço Social, ISCTE-IUL, Lisboa;
- ROBERTIS, Cristina De (2003) *Fundamentos del trabajo social Ética y metodologia*, Universitat de València; 74-76;
- Serra, Adriano Vaz (2002), *O stress na vida de todos os dias*, Coimbra 7-57, 365-439;
- Serra, Adriano Vaz, (2005) *as múltiplas facetas do stress*, in Pinto, Alexandra Marques e ADELIA Lopes Da Silva et al., *Stress e bem-estar: modelos e domínios de aplicação*, Lisboa: Climeps, 17-43;
- Santos, Joana Vieira Dos; Gonçalves Gabriela; *Cultura / Clima Organizacional e satisfação Profissional*, in Cruz José Pestana; Jesus, Saul Neves de; Nunes Cristina (coord.), *Bem-Estar e Qualidade de Vida*, Viseu, Tipografia Guerra, (284-289);
- Santos, Maria Isabel Rodrigues dos, (2009) *O discurso histórico sobre o serviço social em Portugal*, Universidade Católica editora, Lisboa, 56-97;
- Santos, Rita Menezes Dos, (2010), *Exigências laborais associadas ao stress profissional e bem-estar laboral: O papel moderador da coesão grupal percebida*, Dissertação de mestrado em Psicologia Social e das Organizações, ISCTE-IUL, Lisboa;
- Souza, W., Silva, A. (2002) *A influência de factores de personalidade e de organização do trabalho no burnout em profissionais de saúde. Estudos de Psicologia*, 19 (1), 37-48.

Vieira, Balbina Ottoni, (1969), *Serviço Social; Processos e técnicas*, Livraria agir editora, Rio de Janeiro (41-42);

Vilelas, José, (2009), *Investigação – O Processo de Construção do Conhecimento*, Edições Silabo, 69-122;

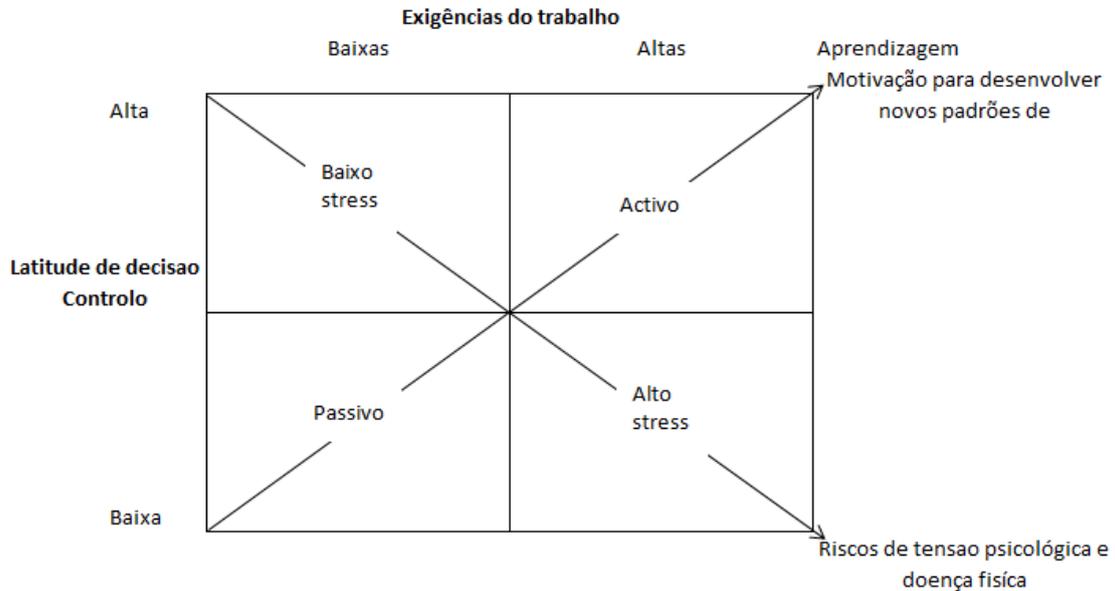
**1. Anexos**

**1.1. Anexo 1 - Figura 1. Modelo dos processos do stress no trabalho de McGrath 1976**



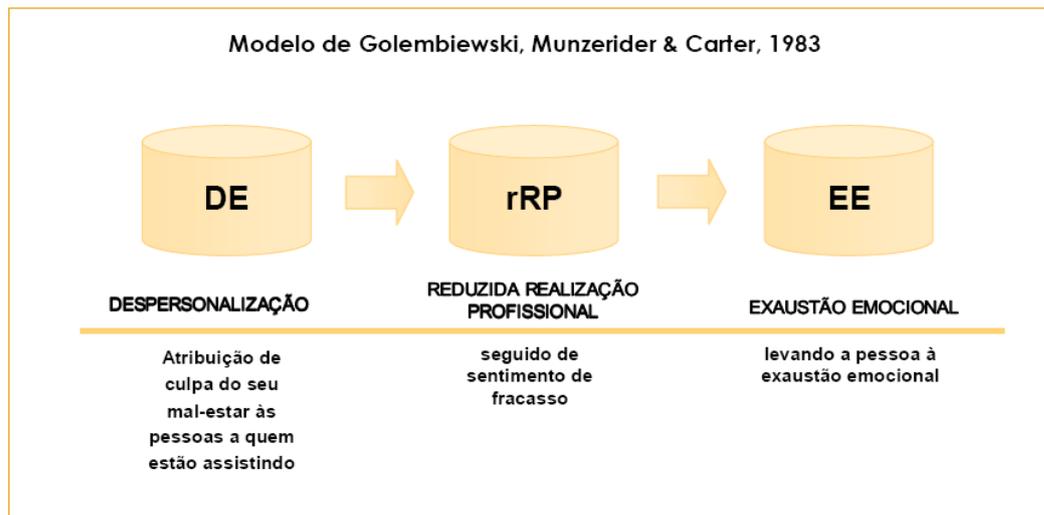
Fonte: Ramos, 2001

**1.2. Anexo 2 - Figura 2. - Modelo exigências do trabalho controlo (Karasek et. al., 1981, Karasek e Theorell, 1990)**



Fonte: Ramos, 2001

**1.3. Anexo 3 - Figura 3. Modelo de Golembiewski, Munzerider & Carter (1983)**



Fonte: Tamayo & Tróccoli (2002); Pereira (2002)

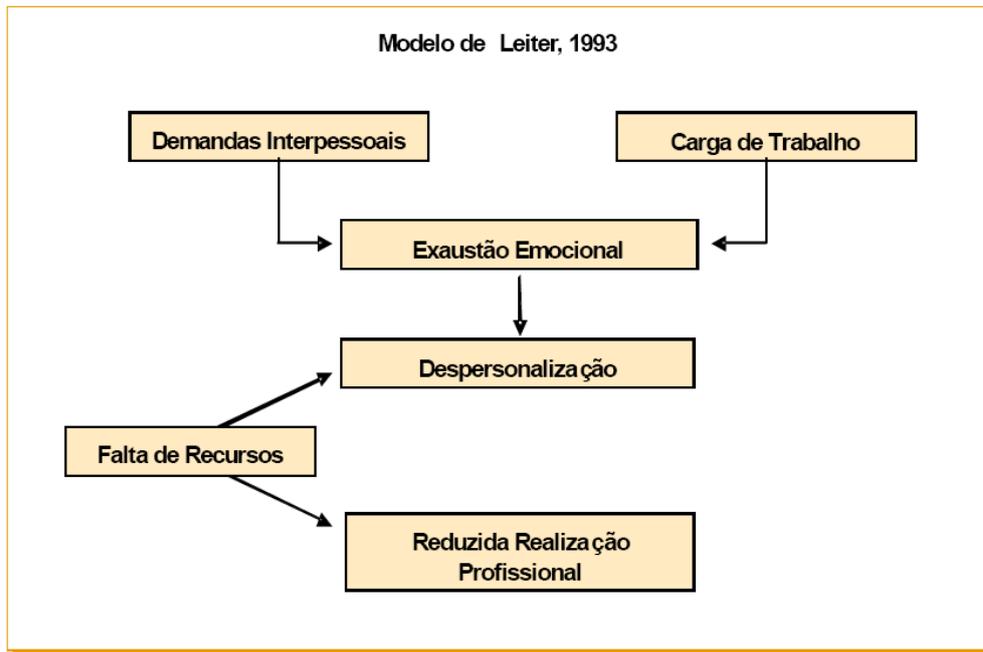
**1.4. Anexo 4 - Figura 4. - Modelo de Golembiewski, Munzerider & Carter (1983)**

**Modelo de Fases do Golembiewski, Munzerider & Carter, 1983**

	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>DE</b>	B	A	B	A	B	A	B	A
<b>rRP</b>	B	B	A	A	B	B	A	A
<b>EE</b>	B	B	B	B	A	A	A	A

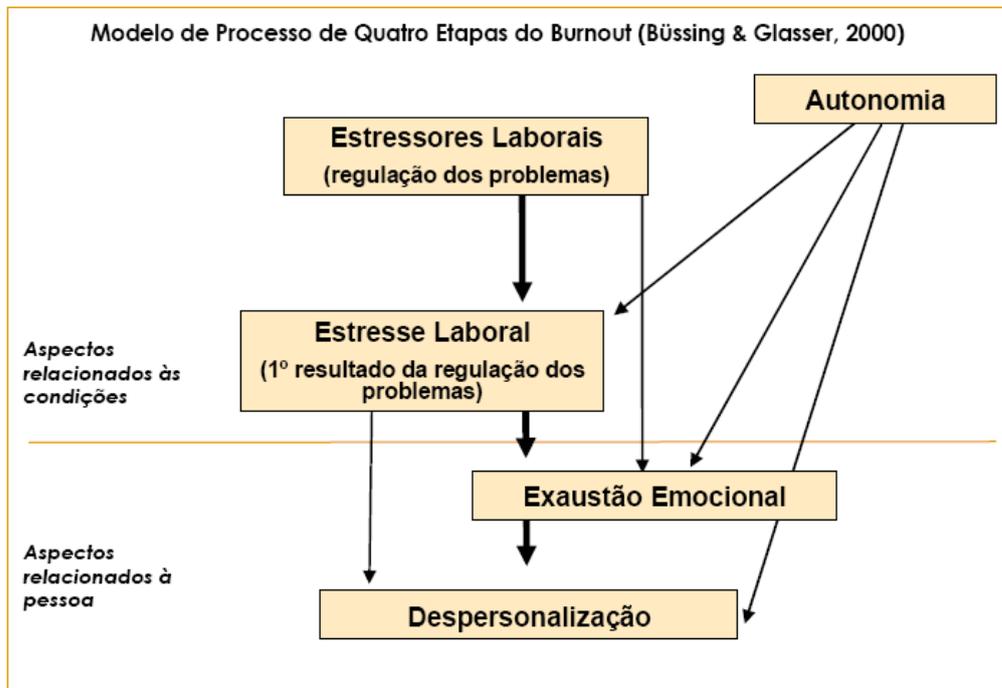
Fonte: Pereira (2002)

1.5. Anexo 5 - Figura 5. Modelo de Leiter (1993)



Fonte: Pereira (2002)

1.6. Anexo 6 - Figura 6. Modelo de Büssing & Glasser (2000)



Fonte: Pereira (2002)

## **1.7. Anexo 7 - Guião das entrevistas aplicadas aos Assistentes Sociais**

### **Parte - Guião de entrevista**

#### **1. DETECÇÃO DE POSSÍVEIS FONTES DE STRESS**

- 1.1. Considera existir sobrecarga de trabalho no desempenho diário da sua função?
- 1.2. Dispõe do tempo necessário para responder de forma adequada às solicitações que lhe são feitas?
- 1.3. Em termos de carreira profissional quais são as suas perspectivas de progressão?
- 1.4. Acha adequado às funções exercidas o seu nível salarial?
- 1.5. São-lhe disponibilizadas as necessárias condições materiais para a cabal realização das suas funções?
- 1.6. Entende ser adequada a supervisão exercida pelos seus superiores?
- 1.7. Considera-os flexíveis e competentes?
- 1.8. Sente satisfação no desenvolvimento do seu trabalho?
- 1.9. Teme por falta de segurança no seu emprego?

#### **2. PERCEÇÃO DAS CAPACIDADES DE REACÇÃO DOS A.S. PERANTE SITUAÇÕES DE STRESS NO SEU TRABALHO**

- 2.1. Sente alguma incapacidade que impossibilite o controlo das suas condições de trabalho?
- 2.2. Descreva como reage a possíveis situações que possam perturbar o normal desempenho da sua função.
- 2.3. A empresa presta-lhe algum tipo de apoio psicológico que auxilie a lidar com as possíveis dificuldades colocadas pela sua profissão?
- 2.4. Considera adequado ao seu bom desempenho profissional o ambiente de trabalho em que se encontra inserido?
- 2.5. Revela algum tipo de dificuldade em lidar com os vários comportamentos que os utentes apresentam?
- 2.6. Descreva as principais dificuldades sentidas na relação profissional com os utentes.

### **3. IDENTIFICAÇÃO DAS CAUSAS E FACTORES MOTIVADORES DE STRESS NA RELAÇÃO ENTRE O TRABALHO E A VIDA PESSOAL E FAMILIAR**

- 3.1. Considera ser adequada a relação existente entre o nível de desempenho da sua função e o relacionamento na sua vida familiar?
- 3.2. Os seus hábitos pessoais são de alguma forma perturbados por quaisquer interferências existentes a nível laboral?
- 3.3. Sente de algum modo perturbado o equilíbrio necessário e desejável a manter na sua vida familiar?
- 3.4. O consumo de álcool e tabaco faz parte dos seus hábitos? Em caso afirmativo, tem-nos como escape de situações geradoras de stress na sua actividade laboral?
- 3.5. Mantem hábitos regulares de exercício físico?
- 3.6. A componente sexual na sua vida familiar é de algum modo perturbada por factores gerados na sua vida profissional?
- 3.7. Algum do seu tempo pessoal é utilizado na execução de tarefas laborais?
- 3.8. O binómio felicidade laboral/felicidade familiar é perfeitamente atingido no seu caso?

### **4. DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

- 4.1. Idade: \_\_\_\_\_ anos
- 4.2. Sexo: F \_\_\_\_ M \_\_\_\_
- 4.3. Estado Civil: \_\_\_\_\_
- 4.4. Tem Filhos: Sim \_\_\_\_\_ Quantos \_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_
- 4.5. Habilitações Académicas: \_\_\_\_\_
- 4.6. Anos de Serviço na profissão de Assistente Social: \_\_\_\_\_
- 4.7. Categoria profissional: \_\_\_\_\_
- 4.8. Tempo que detém na mesma Categoria: \_\_\_\_\_
- 4.9. Instituição em que trabalha: \_\_\_\_\_
- 4.10. Tempo na Instituição \_\_\_\_\_
- 4.11. Serviço onde trabalha actualmente: \_\_\_\_\_
- 4.12. Tempo de Serviço no local de trabalho actual: \_\_\_\_ anos \_\_\_\_ meses
- 4.13. Horário: Fixo \_\_\_\_\_ Turnos \_\_\_\_\_
- 4.14. Situação laboral: Contratado \_\_\_\_\_ Quadro \_\_\_\_\_
- 4.15. Número de horas que trabalha por semana: \_\_\_\_\_ horas

- 4.16. Número de horas extra semanal \_\_\_\_\_
- 4.17. Quanto tempo gasta em média para ir de casa para o trabalho \_\_\_\_ horas
- 4.18. Fuma? Não \_\_\_\_\_ Sim \_\_\_\_\_
- 4.19. Quantos utentes atende por dia? \_\_\_\_\_
- 4.20. Quanto tempo da sua jornada diária de trabalho passa em interacção com os utentes? \_\_\_\_\_
- 4.21. Tem que realizar algumas actividades relacionados com o trabalho em casa?  
Sim \_\_ Não \_\_

**1.8. Anexo 8 – Currículo Vitae – Vânia Marcelo**