

Burnout em Profissionais de Retalho: O Papel da Crença no
Mundo Justo, da Identificação Organizacional e da
Infrahumanização

Andreia Filipa Esgalhado de Almeida

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Psicologia Social e das Organizações

Orientador(a):
Doutora Isabel Alexandra de Figueiredo Falcão Correia, Professora Associada com
Agregação
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

setembro, 2019



Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Psicologia Social e das Organizações

Burnout em Profissionais de Retalho: O Papel da Crença no
Mundo Justo, da Identificação Organizacional e da
Infrahumanização

Andreia Filipa Esgalhado de Almeida

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Psicologia Social e das Organizações

Orientador(a):

Doutora Isabel Alexandra de Figueiredo Falcão Correia, Professora Associada com
Agregação

ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

setembro, 2019

Agradecimentos

Antes de mais, um agradecimento à Professora Isabel Correia por toda a disponibilidade, paciência e preocupação, mesmo nos momentos mais difíceis. Obrigado pelo desafio e por tornar possível!

Um obrigado nunca será suficiente para agradecer aos meus pais pois é a eles que devo todo o meu percurso até aqui. Obrigado pela confiança, pelo esforço e por todo o apoio e amor incondicional que me transmitem todos os dias.

Aos meus irmãos, por toda a paciência e motivação ao longo destes cinco anos.

Ao Rhayan, ao meu companheiro em todos os momentos bons e menos bons, por todo o amor, carinho e dedicação ao longo destes anos. Obrigado por acreditares em mim!

A todas as amigas que estes cinco anos me deram!

Um agradecimento especial à minha avó do coração (*in memoriam*), por tudo aquilo que me ensinou e por todo o amor que me transmitiu. Serei para sempre grata, por tudo!

Resumo

Em Portugal, o setor de retalho é dos grupos profissionais com maior risco de desenvolver sintomas de *burnout* (Deco Proteste, 2018). Para além do impacto das variáveis sociodemográficas e profissionais, a investigação tem testado o papel protetor de variáveis como as perceções de justiça, nomeadamente, a Crença no Mundo Justo (CMJ) (Abreu, 2018), a Infrahumanização defensiva (Vaes & Muratore, 2013) e a Identificação Organizacional (IO) (Ferris, Jetten, Johnstone, Girdham, Parsell & Walter, 2016).

A presente investigação pretende analisar a associação entre o conjunto de todas estas variáveis: CMJ, IO, infrahumanização e *burnout*, controlando variáveis sociodemográficas e profissionais.

A amostra é composta por 162 profissionais do setor retalho. As perceções de justiça foram medidas com uma escala de Crença Geral e Pessoal no Mundo Justo (Dalbert, 1999), a IO foi medida com um item (Postmes, Haslam & Jans, 2013), a infrahumanização foi medida pela atribuição de emoções secundárias negativas a um cliente supostamente vítima de injustiça e o *burnout* foi medido com o *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI).

A mediação da infrahumanização na relação entre a CMJ e o *burnout* não foi significativa, e a IO não moderou esta mediação. No entanto, verificou-se um efeito de interação significativo entre a CMJ Pessoal e a IO no *burnout* pessoal e no *burnout* relacionado com o trabalho, que mostrou que os profissionais que, simultaneamente, percebem menos injustiça e estão mais identificados com a organização são os que apresentam menos *burnout*. Este efeito ocorre para além do efeito das variáveis sociodemográficas e profissionais.

Palavras-chave: Crença no Mundo Justo, Identificação Organizacional, Infrahumanização, *Burnout*

3000: Social Psychology

3430: Professional Personnel Attitudes & Characteristics

Abstract

In Portugal, the retail sector is one of the professional groups most at risk of developing burnout symptoms (Deco Proteste, 2018). In addition to the impact of sociodemographic and professional variables, research has tested the protective role of variables such as perceptions of justice, namely, Belief in a Just World (BJW) (Abreu, 2018), Defensive Infrahumanization (Vaes & Muratore, 2013) and Organizational Identification (OI) (Ferris, Jetten, Johnstone, Girdham, Parsell & Walter, 2016).

This research aims to analyze the association between all these variables: BJW, OI, infrahumanization and burnout, controlling sociodemographic and professional variables.

The sample consists of 162 professionals from the retail sector. Perceptions of justice were measured with a Personal and General Belief in a Just World scale (Dalbert, 1999), OI was measured with one item (Postmes, Haslam & Jans, 2013), infrahumanization was measured by attributing negative secondary emotions to a customer allegedly injured and burnout was measured with the Copenhagen Burnout Inventory (CBI).

The mediation of infrahumanization in the relationship between BJW and burnout was not significant, and OI did not moderate this mediation. However, there was a significant interaction effect between personal BJW and OI on personal burnout and work-related burnout, which showed that professionals who simultaneously perceive less injustice and are more identified with the organization are those who have less burnout. This effect occurs over and above the effect of sociodemographic and professional variables.

Keywords: Belief in a Just World, Organizational Identification, Infrahumanization, Burnout

3000: Social Psychology

3430: Professional Personnel Attitudes & Characteristics

Índice

Introdução	1
Capítulo I – Enquadramento Teórico.....	5
<i>Burnout</i>	5
Crença no Mundo Justo	10
Identificação Organizacional	12
Infrahumanização.....	14
Presente Estudo.....	15
Capítulo II – Método	17
Participantes.....	17
Medidas.....	17
Procedimento	21
Capítulo III – Resultados	22
Estatística Descritiva e Correlações.....	22
Testes de Mediação Moderada e Interação entre a CMJ e a IO	26
Capítulo IV – Discussão	35
Limitações e Pesquisas Futuras	38
Capítulo V - Conclusão	40
Referências	42
Anexos.....	48

Índice de Quadros

Quadro 1. <i>Copenhagen Burnout Inventory</i> (CBI). Escalas, itens e frequências de respostas.....	23
Quadro 2. Estatística Descritiva e Correlações.....	25
Quadro 3. Resultados da análise de Mediação Moderada no <i>Burnout</i> Pessoal, <i>Burnout</i> relacionado com o Trabalho e <i>Burnout</i> relacionado com o Cliente.....	27
Quadro 4. Efeitos indiretos condicionais no <i>Burnout</i> Pessoal.....	28
Quadro 5. Efeitos indiretos condicionais no <i>Burnout</i> relacionado com o Trabalho.....	30
Quadro 6. Efeitos indiretos condicionais no <i>Burnout</i> relacionado com o Cliente.....	32

Índice de Figuras

Figura 1. Efeito de Interação entre a Identificação Organizacional e a Crença no Mundo Justo Pessoal no <i>Burnout</i> Pessoal.....	28
Figura 2. <i>Burnout</i> Pessoal: Modelo de Mediação Moderada.....	29
Figura 3. Efeito de Interação entre a Identificação Organizacional e a Crença no Mundo Justo Pessoal no <i>Burnout</i> relacionado com o Trabalho.....	30
Figura 4. <i>Burnout</i> relacionado com o Trabalho: Modelo de Mediação Moderada.....	31
Figura 5. <i>Burnout</i> relacionado com o Cliente: Modelo de Mediação Moderada.....	32

Glossário de Siglas

CBI - *Copenhagen Burnout Inventory*

CMJ – Crença no Mundo Justo

IO – Identificação Organizacional

MBI - *Maslach Burnout Inventory*

Introdução

O ambiente competitivo e a aceleração tecnológica em que as organizações estão inseridas tem promovido uma transformação nos seus paradigmas de gestão e práticas administrativas. Estas transformações nas organizações implicam uma constante adaptação física, psicológica e emocional do trabalhador e têm conduzido a problemas de saúde física e psicológica, menos bem-estar individual e satisfação com a vida, e elevado stresse e exaustão emocional (Berenguel, 2019).

O capital humano traduz-se, cada vez mais, na principal fonte de sucesso organizacional e de vantagem competitiva (Delery & Shaw, 2001), o que torna essencial o estudo de variáveis psicológicas que compreendam o comportamento em contexto organizacional. Neste contexto, torna-se importante não apenas prevenir a ocorrência de doenças decorrentes do ambiente de trabalho como promover o bem-estar neste local. É, neste contexto, que cabe aos psicólogos as competências necessárias e a responsabilidade de intervir ao nível da saúde ocupacional, através da avaliação e prevenção dos riscos psicossociais (Rodrigues, 2019).

Estas constantes exposições aos fatores de stresse podem conduzir a um stresse ocupacional crónico, definido por *burnout*, que surge de uma exposição prolongada no tempo a uma carga elevada de stresse (Freudenberg, 1975) e que tem sido alvo de atenção por parte de vários investigadores. A teoria multidimensional do *burnout* desenvolvida por Maslach (1982) é, até aos dias de hoje, predominante nesta temática (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) e considera o *burnout* uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal provocada pelo prolongamento de situações de elevada exigência emocional no local de trabalho (Maslach & Jackson, 1981).

Por outro lado, Kristensen, Borritz, Villadsen & Christensen (2005), afirmam que o *burnout* não é apenas cansaço ou exaustão, e que a característica mais importante é a extensão da fadiga e da exaustão aos diferentes domínios da vida.

Esta é uma síndrome que afeta milhares de profissionais e é responsável pela baixa produtividade laboral. Segundo a Associação Portuguesa de Psicologia da Saúde Ocupacional (APPSO), 13,7% da população ativa em Portugal sofria de *burnout* em 2016. Em 2018, um estudo realizado pela Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (Deco Proteste, 2018), demonstrou que três em cada dez pessoas em Portugal estão em riscos de desenvolver sintomas de *burnout* (Berenguel, 2019).

Segundo Antunes (2019), Portugal tem registado um aumento significativo dos índices de stresse, *burnout*, ansiedade e depressão. De acordo com os dados revelados pela Infarmed,

em 2017, “os portugueses compraram 10,6 milhões de embalagens de ansiolíticos e cerca de 8,4 milhões de embalagens de antidepressivos, mais 427 mil do que no ano anterior e quase o dobro da média europeia” (Antunes, 2019, p. 17).

Contudo, este é um fenómeno mundial que tem demonstrado dados semelhantes em diversos países, o que faz do *burnout* um problema do mundo profissional atual (Maslach, 2015).

De acordo com a literatura existente, existem diversos fatores que podem afetar o bem-estar e, consequentemente, desenvolver sintomas de *burnout*. De acordo com estudos realizados anteriormente, a perceção de justiça influencia a suscetibilidade a doenças e a satisfação com o trabalho (Kivimaki, Elovainio, Vahtera & Ferrie, 2003). O grau de Crença no Mundo Justo (CMJ) (Lerner, 1980) dos indivíduos permite uma redução da perceção das injustiças e, de acordo com estudos realizados, quanto maior for a perceção de justiça numa organização, menor é a probabilidade de desenvolver sintomas de *burnout* (Abreu, 2018; Buunk & Schaufeli, 1993; Gonçalves, 2016).

Outro fator que tem demonstrado um papel protetor no *burnout* é a infrahumanização defensiva (Vaes & Muratore, 2013). De acordo com Maslach (2015), os indivíduos que apresentam maior *burnout* tendem a distanciar-se emocionalmente dos outros. Porém, quando este desapego é demasiado forte, os indivíduos tendem a atribuir menos emoções secundárias aos outros, infrahumanizando o sofrimento destes, de forma a gerir os seus recursos emocionais e cognitivos (Vaes & Muratore, 2013).

Por fim, diversos estudos abordam o papel importante da Identificação Organizacional (IO) para a saúde psicológica e para o bem-estar. A internalização no indivíduo da pertença a um grupo em contexto organizacional como parte do seu autoconceito apresenta um impacto significativo no stresse experienciado (Moreno, 2018; Steffens, Haslam, Schuh, Jetten, Van Dick, 2017; Van Dick & Haslam, 2012). Ferris, Jetten, Johnstone, Girdham, Parsell & Walter (2016), demonstraram que o reconhecimento do sofrimento dos clientes mediado pela IO está associado a resultados positivos no local de trabalho, nomeadamente, a menos *burnout* e ao aumento da satisfação com o trabalho.

Apesar de, inicialmente, a investigação acerca do *burnout* ser orientada para as profissões de ajuda (e.g., enfermeiros e cuidadores), nos dias de hoje esta síndrome é considerada uma realidade comum a diferentes ocupações profissionais (Freudenberger, 1975; Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001; Maslach, 2015). A incerteza do mercado de trabalho e o aumento da produtividade exigido aos colaboradores tornam o *burnout* um fenómeno não exclusivo das profissões de ajuda, mas uma realidade comum em diferentes

ocupações profissionais (Maslach & Leiter, 2008). Neste sentido e, de acordo com o estudo realizado pela Deco Proteste (2018), que demonstrou que 43% dos profissionais do setor de retalho, nomeadamente empregados de lojas e de supermercados, estão em risco de desenvolver síndrome de *burnout*, seleccionámos os profissionais do setor de retalho como população de estudo.

Deste modo, é possível afirmar que o presente estudo visa contribuir para a literatura no sentido de reforçar a preocupação das organizações e das sociedades para a temática de *burnout* e para a saúde dos colaboradores no seu ambiente de trabalho. Por outro lado, pretende também analisar a relação existente entre a CMJ, a IO e a infrahumanização com o *burnout*, o efeito mediador da infrahumanização na relação entre a CMJ e o *burnout*, testar o papel moderador da IO na mediação anteriormente proposta, assim como, o efeito conjunto da CMJ e da IO na predição do *burnout*.

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Capítulo I – Enquadramento Teórico

Burnout

De acordo com um estudo divulgado pela Deco Proteste (2018), realizado a 1146 trabalhadores portugueses em 2018, os profissionais do setor de retalho, nomeadamente, os empregados de lojas e de supermercados são um dos grupos profissionais que apresentam maior risco de desenvolver sintomas de *burnout* (Deco Proteste, 2018). Apesar da maioria dos estudos realizados sobre o *burnout* analisarem os profissionais de saúde, esta é uma síndrome que pode ocorrer em todos os indivíduos e em diversas ocupações profissionais (Lee & Asforth, 1996; Maslach, 2015; Maslach & Leiter, 2008). Segundo Freudenberg (1975), este não é um fenómeno exclusivo dos profissionais de serviços humanos e uma evidência dessa premissa é o alargamento do instrumento *Maslach Burnout Inventory* (MBI) a outros profissionais (e.g., MBI - *General Survey*). Vários estudos realizados anteriormente (ver Carneiro, 2016; Dias, 2017; Nóbrega, 2013), demonstraram a existência desta síndrome noutros profissionais.

De acordo com Maslach (2015), a falta de energia para enfrentar o dia-a-dia, o envolvimento emocional excessivo e a sobrecarga de trabalho conduzem ao desenvolvimento da síndrome de *burnout*. Maslach & Jackson (1981) definem o conceito de *burnout* como uma síndrome de exaustão emocional, despersonalização e de falta de realização pessoal causada pelo prolongamento de situações de elevada exigência emocional no local de trabalho.

Constituindo o *burnout* um prolongamento do stress ocupacional, considera-se importante distinguir estes dois conceitos. Apesar de constituir uma consequência da cronicidade do *burnout*, o stress é um esgotamento pessoal com interferência na vida do indivíduo e não necessariamente associado ao trabalho. Por outro lado, enquanto que o stress tem efeitos positivos e negativos para a vida, o *burnout* conduz a consequências negativas (Maslach, 2015). Maslach, Schaufeli & Leiter (2001), consideram que estes são dois conceitos que estão intimamente ligados, apesar de serem distintos, isto é, o *burnout* é considerado um prolongamento do stress no trabalho, de longa duração, no qual o profissional sente que os seus recursos para enfrentar as exigências do trabalho estão esgotados.

A prevalência da síndrome de *burnout* representa um problema de saúde pública com impacto tanto em profissionais como nas organizações. A sobrecarga de trabalho, a falta de controlo, as baixas recompensas, a ausência de justiça e os conflitos de valores são considerados incompatíveis entre o trabalho e o indivíduo, constituindo correlatos primários do *burnout* (West, Dyrbye & Shanafelt, 2018).

Adicionalmente, estar constantemente em contato com as necessidades e os desejos dos outros indivíduos no trabalho conduz a uma secundarização das próprias necessidades do indivíduo. Entre os sintomas referidos em diversos estudos, importa referir: a nível físico, o sentimento de exaustão e fadiga, insónias, perda de peso e dores de cabeça frequentes; e a nível psicológico o ressentimento, a desanimação, a frustração e a irritação (Freudenberger, 1975).

A teoria multidimensional do *burnout* desenvolvida por Maslach (1982) é, até aos dias de hoje, predominante nesta temática. De acordo com esta teoria e tal como referimos, o *burnout* é definido por três dimensões: a exaustão emocional, a despersonalização e a falta de realização pessoal. A exaustão emocional refere-se ao stresse individual do *burnout* caracterizada por sentimentos de sobrecarga e de escassez de recursos físicos e emocionais. A dimensão da despersonalização representa o contexto interpessoal do *burnout*, através de respostas de cariz negativo, distanciamento do trabalho ou indiferença emocional em relação aos outros. Por fim, a falta de realização pessoal representa a dimensão autoavaliativa do *burnout*, nomeadamente, os sentimentos de incompetência, a falta de realização e a produtividade no trabalho. Enquanto que a ineficácia, isto é, a falta de realização pessoal, pode surgir pela falta de recursos relevantes, a exaustão emocional e a despersonalização surgem da sobrecarga de trabalho (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Com o passar do tempo, diversas teorias e instrumentos têm sido desenvolvidos para uma reconceptualização do *burnout*. Kristensen et al. (2005), consideram que a posição dominante da escala MBI nos estudos empíricos, tornou o *burnout* aquilo que o MBI mede e o MBI aquilo que é o *burnout*. Neste sentido, os autores consideram que o instrumento é demasiado restrito às profissões de saúde e que, apesar da definição de *burnout* para o MBI ser caracterizada pela ocorrência das três dimensões (i.e., exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal), o instrumento mede de forma independente cada dimensão. Por outro lado, referem que a dimensão de despersonalização e de falta de realização pessoal devem ser medidos e analisados como fenómenos distintos que não fazem parte de uma síndrome, uma vez que a despersonalização é uma forma de distanciamento e enfrentamento em determinada situação e a falta de realização pessoal é uma consequência do stresse a longo prazo. Por fim, estes autores fazem ainda referência ao facto de o questionário não estar publicamente acessível (Kristensen et al., 2005).

Estes autores consideram que o núcleo do *burnout* é um estado de fadiga e de exaustão física e psicológica vivenciados a nível pessoal, de trabalho e de trabalho com o cliente (Kristensen et al., 2005). Esta definição vai de encontro à definição proposta por Schaufeli &

Greenglass (2001), que define *burnout* como um estado de exaustão física, emocional e mental que resulta do envolvimento a longo prazo em situações de trabalho emocionalmente desgastantes (cit in Kristensen et al., 2005). Kristensen et al. (2005) desenvolveram uma escala de *burnout* - *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI) –, para diversas ocupações profissionais, que caracteriza o *burnout* em três dimensões: o *burnout* pessoal, o *burnout* relacionado com o trabalho e o *burnout* relacionado com o cliente. A primeira é definida pelo grau de fadiga e exaustão física e psicológica vivenciado pelo indivíduo. A dimensão de *burnout* relacionado com o trabalho é definida como o grau de desgaste físico e de fadiga psicológica e exaustão percebido pelo próprio como relacionadas ao seu trabalho. Por fim, a dimensão do *burnout* relacionado com o cliente diz respeito ao grau de fadiga física e psicológica e exaustão percebido pelo próprio como relacionado com o seu trabalho com os clientes (Kristensen et al., 2005).

Maslach, Schaufeli & Leiter (2001) defendem que, embora algumas características sociodemográficas demonstrem uma associação com o *burnout*, essa associação é menor do que a relação entre o *burnout* e as características profissionais, o que demonstra que este é um fenómeno mais social do que individual.

São vários os estudos que têm demonstrado que existem fatores sociodemográficos, profissionais e psicológicos que influenciam o desenvolvimento desta síndrome.

Relativamente aos primeiros, diversos estudos têm demonstrado o papel preditor de variáveis como a idade, o estado civil, as habilitações literárias (e.g., Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Vala, Pinto, Moreira, Lopes & Januário 2017) e a existência de filhos (Benevides-Pereira, 2002). De acordo com Maslach, Schaufeli & Leiter (2001), apesar dos estudos anteriores considerarem o género dos indivíduos como um forte preditor de *burnout*, os autores referem que os resultados não são conclusivos, isto é, determinados estudos consideram ser o sexo masculino que apresenta maior *burnout*, outros estudos consideram ser o sexo feminino enquanto noutras investigações não foram encontrados resultados significativos. Segundo Maslach & Jackson (1981), enquanto o sexo feminino apresenta maior exaustão emocional, o sexo masculino apresenta mais despersonalização.

De acordo com estudos anteriores, a idade é a variável sociodemográfica mais consistente na associação com o *burnout*. A investigação tem demonstrado que os profissionais mais jovens apresentam maiores níveis de *burnout*, comparativamente com os profissionais com mais idade (e.g., Benevides-Pereira, 2002; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Vala et al, 2017).

O estado civil é, de acordo com a investigação, uma variável que está associada ao *burnout*, na medida em que os indivíduos solteiros e divorciados apresentam uma maior probabilidade de desenvolver sintomas desta síndrome do que os indivíduos casados (Maslach & Jackson, 1981).

No que concerne ao grau de habilitações, os estudos demonstram que indivíduos com maior escolaridade apresentam mais *burnout*, em comparação com os indivíduos com menor grau de escolaridade. Estes resultados têm sido justificados através da premissa de que os indivíduos com maior instrução tendem a ter profissões com mais responsabilidade e expectativas mais altas relativamente a esta que, quando não são concretizadas, podem desencadear sintomas *burnout* (Benevides-Pereira, 2002; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

De acordo com os estudos anteriores, o papel preditor da presença ou da ausência de filhos não é unânime. Benevides-Pereira (2002), refere que os profissionais com filhos apresentam menos *burnout* em comparação com os profissionais que não têm filhos. Por outro lado, Carlotto (2011) verificou que a presença de filhos está relacionada com um elevado grau de despersonalização e um baixo grau de realização pessoal, o que justifica pela presença de sentimentos de ressentimento e de culpa.

Relativamente aos fatores profissionais que têm sido apontados na literatura como preditores de *burnout*, importa destacar: a sobrecarga de trabalho, a pressão do tempo, a falta de autonomia, o relacionamento conflituoso com os colegas, a injustiça, o conflito de papéis, a escassez de recursos, a falta de *feedback* (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) e a antiguidade na organização (Benevides-Pereira, 2002).

Todas as profissões que apresentem uma sobrecarga de trabalho, pressão de tempo (i.e., uma elevada carga de trabalho em tempo reduzido) e um número de horas de trabalho excessivas estão suscetíveis a desenvolver sintomas de *burnout* (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). O horário de trabalho rotativo ou por turnos é considerado um fator preditor de *burnout*, tendo em conta os problemas físicos e psicológicos que dele advêm (Benevides-Pereira, 2002).

No que remete à antiguidade na organização, Benevides-Pereira (2002) refere que são os profissionais no início de carreira que apresentam maior probabilidade de desenvolver esta síndrome, tendo em conta a pouca experiência profissional e os fatores associados à idade. Freudenberg (1975) refere que pode manifestar-se a síndrome de *burnout* a partir do primeiro ano na organização.

A perceção de injustiça em ambiente de trabalho é, de acordo com diversos autores, preditora de *burnout*. A falta de equidade em situações de distribuição de tarefas, os direitos e

os deveres distintos e a remuneração diferenciada comprometem o envolvimento do profissional e aumentam a probabilidade de desenvolver sintomas de *burnout* (Maslach, 2003; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Quanto às variáveis psicológicas, é possível destacar a associação entre o *burnout* e o *locus* de controle externo, ou seja, os indivíduos que atribuem os eventos de vida ao exterior apresentam maior *burnout*, em comparação com aqueles que demonstram um *locus* de controle interno, isto é, a atribuição à sua própria capacidade e esforço (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Relativamente às cinco grandes dimensões da personalidade, pesquisas demonstraram que o *burnout* está associado ao neuroticismo, que inclui a ansiedade, a hostilidade, a depressão e a vulnerabilidade. Estes são indivíduos considerados emocionalmente instáveis e propícios ao sofrimento psicológico (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Recentemente, a Organização Mundial de Saúde (OMS) referiu que a síndrome de *burnout* irá fazer parte da Classificação Internacional de Doenças (CID). Apesar de, na sua 10.^a revisão, o *burnout* estar incluído no capítulo destinado aos fatores que influenciam o estado de saúde ou o contato com os serviços de saúde, foi recentemente anunciado que, na 11.^a revisão da CID, irá ser considerado um problema associado ao emprego e ao desemprego. Esta revisão entrará em vigor em 2022 e definirá o *burnout* como uma síndrome resultante do stresse crónico numa atividade profissional, não devendo ser associado a outras áreas da vida (Público, 2019).

Gil-Monte (2003), identificou três categorias de estratégias de prevenção de *burnout*, das quais fazem parte: (1) as estratégias individuais que incluem a resolução de problemas e a gestão de tempo; (2) as estratégias de grupo através da procura de apoio de colegas e superiores; e (3) as estratégias organizacionais através de medidas de prevenção (e.g., programas de socialização).

Ao longo do tempo, a tolerância ao stresse contínuo do quotidiano e a pressão emocional que daí advém vai sendo desgastada. A dificuldade em desempenhar as tarefas do dia-a-dia e prestar o devido serviço no local de trabalho é, muitas vezes, considerada como fraco desempenho e não como deficiências nas características da própria organização. Se as causas situacionais do problema não forem reconhecidas, todas as soluções para o *burnout* serão incompletas (Maslach, 2015).

Por vezes, o desenvolvimento do *burnout* é interpretado como um defeito da própria personalidade, o que conduz a um sentimento de culpa pelo indivíduo. De acordo com estudos anteriores, este fenómeno acontece uma vez que muitos indivíduos tendem a superestimar os

fatores pessoais e a desvalorizar os fatores situacionais. No entanto, esta tendência de culpabilização pelo esgotamento pode ser direcionada não apenas ao próprio indivíduo, como ser atribuída a um outro indivíduo. Esta atitude conduz, muitas vezes, a um ressentimento em relação aos outros, traduzindo-se em respostas negativas e de indiferença (Maslach, 2015).

Os estudos realizados anteriormente têm demonstrado que o *burnout* está associado a diversas formas de distanciamento do trabalho, nomeadamente através do absentismo e da intenção de *turnover*. Por outro lado, os indivíduos que permanecem no seu local de trabalho revelam menos produtividade, eficácia e satisfação laboral (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

A presente investigação pretende analisar o papel protetor da CMJ (Abreu, 2018; Gonçalves, 2016;), da infrahumanização defensiva (Abreu, 2018; Vaes & Muratore, 2013) e da IO (Ferris et al., 2016) no *burnout* dos profissionais do setor do retalho. O efeito preditor destas variáveis no *burnout* tem sido demonstrado em estudos anteriores que irão ser abordados nas secções seguintes.

Crença no Mundo Justo

Uma das variáveis que se tem demonstrado associada ao bem-estar (e.g., Dalbert, 2001) e ao *burnout* (Abreu, 2018; Gonçalves, 2016) tem sido as perceções de justiça, nomeadamente a CMJ.

Encarar o mundo como um lugar justo permite confrontar o ambiente físico e social com segurança (Lerner & Miller, 1978), através da crença de que as pessoas boas recebem coisas boas e as pessoas más serão punidas (Lerner, 1980). De facto, o sentimento de viver desamparado e sem controlo no próprio destino, produz uma deterioração na integridade física e emocional do organismo humano (Wonman & Brehm, 1975 cit in Lerner, 1980).

Segundo Dalbert (1999), a CMJ tem um impacto positivo na saúde mental uma vez que: (1) é vista como uma ilusão que promove uma visão positiva do futuro, promovendo o bem-estar subjetivo; (2) a crença de que as pessoas são tratadas de forma justa pode ser interpretada como uma pré-condição importante para as suas ações; (3) a crença de que serão recompensados pelas suas boas ações conduz a um investimento no próprio futuro; e (4) estimula o investimento de metas a longo prazo (Dalbert, 1999).

Estudos anteriores demonstraram que os indivíduos com elevado grau de CMJ avaliam os acontecimentos da sua vida como mais justos, fomentando a confiança de que não serão vítimas da imprevisibilidade do mundo (Dalbert, 2009). Outros estudos revelaram que uma forte CMJ está associada a menos depressão (Schmitt & Maes, 2000 cit in Dalbert, 2009),

uma vez que esta confiança de justiça e de reciprocidade conduz a uma visão otimista do futuro (Hafer, 2000).

De acordo com Lerner (1980), existem dois mecanismos para a construção da CMJ, dos quais fazem parte: a experiência pessoal passada e o equilíbrio cognitivo (através da harmonia entre os elementos positivos e os negativos) (Correia, 2000).

A CMJ desenvolve-se em criança e mantém-se na idade adulta, contudo, a intensidade desta crença varia de indivíduo para indivíduo. Lerner (1980) refere dois mecanismos que permitem manter a CMJ na idade adulta e evitar que esta seja eliminada ou minimizada, através de estratégias racionais e irracionais. Na primeira, os indivíduos tentam diminuir o seu sentimento de injustiça, auxiliando a vítima e/ou punindo o culpado enquanto que, na segunda, o observador minimiza a sua perceção de injustiça através da vitimização secundária como, por exemplo, a desvalorização e a negação do sofrimento ou a desumanização da vítima (Correia, 2000).

Dalbert (1999), distinguiram dois tipos de CMJ: a CMJ Geral e a CMJ Pessoal. A primeira traduz a ideia de que o mundo é, no geral, um lugar justo, onde os indivíduos têm o que merecem e são tratados de forma justa, sendo associada a atitudes sociais negativas perante grupos desfavorecidos (Sutton & Douglas, 2005). A segunda refere a ideia de que os eventos da vida em particular são justos, sendo associada a benefícios psicológicos e considerada preditora do bem-estar subjetivo e do ajustamento psicossocial (Sutton & Douglas, 2005).

Neste contexto, Johnston, Krings, Maggiori, Meier & Friori (2016), demonstraram que a CMJ Pessoal está positivamente relacionada com o bem-estar e com a perceção de justiça organizacional. Esta evidência vai de encontro ao proposto por Dalbert (1999), na medida em que afirma que a CMJ Pessoal está positivamente associada ao bem-estar psicológico e negativamente associada ao stresse no local de trabalho.

Vários estudos desenvolvidos têm demonstrado o efeito preditor da CMJ no *burnout* (e.g., Abreu, 2018; Gonçalves, 2016). De acordo com Maslach, Schaufeli & Leiter (2001), quando existe uma desigualdade na carga de trabalho ou a perceção de avaliações inadequadas, surge um sentimento de injustiça que aumenta a probabilidade de desenvolver sintomas de *burnout*. Isto acontece uma vez que a experiência da injustiça é emocionalmente perturbadora e extenuante e pode conduzir a um sentido de cinismo no local de trabalho. Estes resultados são confirmados por Buunk & Schaufeli (1993), ao afirmarem que a probabilidade de desenvolver esta síndrome é maior quando a situação é considerada injusta.

As investigações de Abreu (2018) e de Gonçalves (2016) confirmam esta associação, na medida em que os resultados demonstraram que quanto maior é a justiça percebida pelos indivíduos, isto é, quanto maior é a crença de que o mundo é um lugar justo, menor é a probabilidade de desenvolver sintomas de *burnout*.

Um outro construto que se tem demonstrado associada à CMJ é a infrahumanização defensiva. De acordo com Lerner (1980), perante uma situação de injustiça, considerar o outro como menos humano é uma forma de justificação da injustiça. DeVaul-Fetters (2014), demonstrou que a CMJ influencia a forma como os indivíduos lidam com os refugiados e com os imigrantes, isto é, os indivíduos com uma maior CMJ tendem a infrahumanizar mais a vítima em comparação com os indivíduos com uma CMJ mais baixa.

Identificação Organizacional

Considerada a conceptualização de identidade mais influente, a Teoria da Identidade Social de Tajfel (1978), deriva do conhecimento pessoal de pertencer a um determinado grupo social, juntamente com o seu valor e significado emocional dessa pertença (Ashforth, Harrison & Corley, 2008). De acordo com esta teoria, o autoconceito é composto por uma identidade pessoal com características idiossincráticas (e.g., atributos pessoais, habilidades e interesses) e por uma identidade social que engloba a perceção da unidade ou pertença a um determinado grupo (Ashforth & Mael, 1989).

Ashforth e Mael (1989), caracterizam a identificação organizacional como uma forma de identificação social, onde a organização é vista como uma categoria social que possui determinadas características partilhadas pelos seus membros, traduzindo uma perceção de unidade e de pertença a uma organização. Segundo estes autores, a identificação está direcionada para uma organização específica e conduz à vivência pessoal dos sucessos e dos fracassos da mesma.

A identificação organizacional é um estado psicológico que reflete o elo existente entre o indivíduo e a organização, sendo, por isso, capaz de prever e de explicar determinadas atitudes e comportamentos no ambiente de trabalho (Edwards, 2006). Ashforth, Harrison & Corley (2008) entendem o indivíduo como um microcosmo da organização, disposto a agir de acordo com os interesses da mesma.

Segundo Van Dick, Wagner, Stellmacher & Christ (2004), para alcançar o estágio de identificação organizacional são necessárias quatro componentes: a afetiva, a cognitiva, a avaliativa e a comportamental. A primeira diz respeito ao vínculo emocional estabelecido, a segunda relaciona-se com a consciencialização dessa pertença, a terceira com o valor

atribuído ao grupo em questão, e a última com a participação do indivíduo em ações relevantes para o grupo a que pertence. Para estes autores, existem várias identificações que ocorrem dentro do contexto organizacional, nomeadamente: a identificação com a própria carreira (nível individual), a identificação com diferentes unidades da própria organização (e.g., equipas de trabalho ou departamento) (nível grupal), e a organização como um todo (nível organizacional).

No que concerne às consequências da identificação organizacional, podemos dizer que estas se manifestam tanto ao nível organizacional como ao nível individual (Ashforth & Mael, 1989). Quando a organização é percebida com valor, gera lealdades fortes que conduzem os seus membros a expandir as suas preferências e metas individuais para incluir as metas da organização (Edwards, 2006; Jones & Volpe, 2010).

De acordo com estudos anteriores, os atributos organizacionais positivos aumentam a autoestima dos membros e predizem a identificação organizacional. As necessidades psicossociais do indivíduo, o suporte organizacional e a percepção de justiça organizacional são alguns dos antecedentes apontados para a identificação organizacional (Ashforth, Harrison & Corley, 2008).

Vários autores demonstraram que os indivíduos que se identificam com a organização onde trabalham, apresentam mais comportamentos alinhados com as suas crenças, normas e valores (Ashforth & Mael, 1989) e comportamentos de cidadania organizacional (Mael & Ashforth, 1992; Dutton, Dukerich & Harquail, 1994; Riketta, 2005), estão mais satisfeitos com o trabalho em geral (Tinoco, 2008), mais motivados, envolvidos e comprometidos com a organização (Van Dick et al., 2004; Riketta & Van Dick, 2005) e apresentam menos intenções de *turnover* (Van Dick, 2004; Tavares, Caetano & Silva, 2007).

Estudos realizados anteriormente em organizações de venda demonstraram que a identificação com a organização traduz a forma como estes representam os produtos e o serviço para os clientes (Biggart, 1989 & Prat, 2000 cit in Jones & Volpe, 2010). Em Portugal, Mendes (2014), na sua investigação a 249 colaboradores de empresas do setor das telecomunicações e Sequeira (2016), no seu estudo com 123 trabalhadores do setor farmacêutico, demonstraram que existe uma relação direta e significativa entre a identificação organizacional e a satisfação organizacional, isto é, quanto maior for a identificação com a organização maior é a satisfação geral com a organização.

Van Dick et al. (2004) demonstrou que os indivíduos que estão fortemente identificados com a organização tendem a vê-la de forma mais positiva ignorando os aspetos mais negativos. Deste modo e, tendo em conta que, uma maior IO conduz o indivíduo a um

maior planeamento de soluções para os problemas no seu ambiente de trabalho, a menos stress (Castiajo, 2016; Steffens et al., 2017), a maior bem-estar (Moreno, 2018) e satisfação com o trabalho (Van Dick, 2004), este é um construto que, de acordo com Ferris et al. (2016), está associado ao *burnout*, na medida em que elevada IO prediz menos *burnout*.

Contudo, apesar de a maior parte dos estudos enfatizarem apenas as consequências positivas da IO, alguns autores defendem que uma elevada IO pode ser prejudicial, na medida em que aumenta o conformismo, a diminuição da inovação e da criatividade e da capacidade de adaptação à mudança (Tavares, Caetano & Silva, 2007).

Infrachumanização

Uma outra variável que também se tem mostrado associada ao *burnout* é a infrachumanização defensiva (Abreu, 2018; Vaes & Muratore, 2013).

Enquanto que a desumanização é um fenómeno extremo que nega a plena humanidade de um indivíduo ou do grupo (DeVaul-Fetters, 2014) e está associada a comportamentos agressivos e ao ódio (Vaes, Leyens, Paladino & Miranda, 2012), a infrachumanização é um processo relativo de avaliação dos outros como possuindo menos emoções secundárias em comparação com o próprio ou com o seu grupo (DeVaul-Fetters, 2014).

Vários autores consideram que, no processo de infrachumanização, as emoções primárias (e.g., medo, raiva e alegria) são igualmente atribuídas ao *ingroup* e ao *outgroup*, enquanto que, as emoções secundárias (e.g., admiração, amor e ressentimento) são mais atribuídas ao *ingroup* ou ao próprio que avalia (Boccatto, Cortes, Demoulin & Leyens, 2007; DeVaul-Fetters, 2014). As últimas são consideradas mais difíceis de observar e com uma maior duração do que as emoções primárias (DeVaul-Fetters, 2014).

Estudos com profissionais de saúde demonstraram que humanizar o sofrimento dos pacientes pode conduzir estes profissionais a uma sobrecarga emocional (Lobchuk, 2006 cit in Vaes & Muratore, 2013). Esta necessidade de regular as emoções negativas e infrachumanizar os pacientes é considerada um mecanismo protetor das exigências emocionais da própria profissão (Haslam & Loughnam, 2014). No entanto, um estudo realizado por Ferris et al. (2016) não demonstrou esta associação entre a atribuição de emoções secundárias e o *burnout*.

A infrachumanização é um mecanismo de cariz negativo que promove comportamentos de racismo, de discriminação e de exclusão social (Leyens et al., 2003). Um estudo desenvolvido após o furacão Katrina, por Cuddy, Rock & Norton (2007), solicitou aos participantes que inferissem o estado emocional de uma vítima desse furacão. Os resultados

demonstraram que a infrahumanização das vítimas que fazem parte do *outgroup* influencia a forma como são tratadas, conduzindo a uma menor disposição para ajudar. Este tipo de comportamentos traduzem as consequências negativas associadas à infrahumanização, isto é, a diminuição de comportamentos de ajuda a vítimas em situação de emergência (Cuddy, Rock & Norton, 2007; Martínez et al., 2017).

Como referido anteriormente, Maslach (2015) afirma que quando os indivíduos sofrem de *burnout* reduzem ao máximo o contato com os outros indivíduos. Neste contexto, a associação entre a infrahumanização e *burnout* tem sido analisada em diversos estudos.

Vaes & Muratore (2013), procuraram relacionar o *burnout* dos profissionais de saúde com a sua tendência para infrahumanizar o sofrimento de um paciente em estado terminal. Os autores concluíram que existe uma menor tendência para inferir emoções secundárias, uma vez que, humanizar os pacientes pode conduzir a uma sobrecarga emocional do sofrimento destes. É possível concluir que, a necessidade de regular as emoções e infrahumanizar os pacientes é considerada um mecanismo protetor e de evitação desta sobrecarga emocional (Vaes & Muratore, 2013).

Presente Estudo

Tal como referido anteriormente, o *burnout* é uma síndrome que pode ser desenvolvida em diferentes ocupações profissionais (e.g., Carneiro, 2016; Deco Proteste, 2018; Dias, 2017; Freudemberger, 1975; Maslach, 2015; Nóbrega, 2013).

Deste modo e, tendo em conta que, os profissionais do setor de retalho são um dos grupos profissionais com maior risco de desenvolver sintomas de *burnout* (Deco Proteste, 2018), que a CMJ (e.g., Abreu, 2018; Gonçalves, 2016), a infrahumanização (Vaes & Muratore, 2013) e a IO (Ferris et al., 2016) são considerados fatores protetores para o desenvolvimento desta síndrome, o presente estudo pretende analisar a associação existente entre estas variáveis nos profissionais do setor de retalho.

O modelo proposto pretende analisar as seguintes hipóteses:

H1: Os profissionais do setor de retalho com elevada CMJ apresentam menos *burnout*.

H2: Um elevado grau de infrahumanização dos clientes perante uma situação de injustiça conduz a menos *burnout*.

H3: Um elevado grau de CMJ conduz os profissionais do setor de retalho a infrahumanizar os clientes em situações de injustiça.

H4: Os profissionais do setor de retalho com elevada IO apresentam menos *burnout*.

H5: A infrahumanização é um mediador entre a CMJ e o *burnout*.

H6: A CMJ e a IO têm um efeito conjunto na predição do *burnout*, na medida em que, quando ambas as variáveis são mais elevadas, o *burnout* é menor do que nos restantes níveis destas variáveis preditoras.

No presente estudo iremos ainda testar a possibilidade da IO moderar a mediação pela infrahumanização entre a CMJ e o *burnout*, através de uma mediação moderada.

Capítulo II – Método

Participantes

A amostra deste estudo é uma amostra por conveniência, composta por um total de 254 participantes, aos quais foram excluídas 92 respostas por se mostrarem incompletas, restando 162 participantes (idades entre os 19 e os 59 anos, $M = 32.09$, $DP = 8.78$).

Relativamente ao género, cerca de 69.1% dos participantes são do sexo feminino e 30.9% do sexo masculino. A maioria dos participantes referiu ter o ensino secundário completo (49.4%), 19.1% é licenciado e 18.5% concluiu o 9º ano de escolaridade.

Dos 162 participantes, 56.2% são solteiros, 40.1% são casados e 3.7% estão separados, divorciados ou viúvos.

A maioria dos participantes são portugueses (98.8%), sendo de nacionalidade brasileira 0.6% e de nacionalidade angolana 0.6%. Cerca de 41.4% dos participantes referiram ter filhos e 58.6% referiram não ter.

No que diz respeito à antiguidade na atual organização, 50.6% dos participantes encontram-se há mais do que 5 anos na organização, 31.5% entre 1 a 3 anos, 13% à menos de 1 ano e 4.9% entre 4 a 5 anos. Cerca de 16.7% dos participantes têm um contrato a termo, 80.2% estão efetivos na atual organização e 3.1% referiram ter outro tipo de contrato.

O tipo de horário é rotativo e por turnos para cerca de 63% dos participantes, fixo para 24% e misto para 13% dos participantes.

Do total de participantes, 1.9% é chefe de loja, 6.1% é coordenador de secção, 3.1% é operador de 1º ano, 9.9% é operador de 2º ano, 43.8% é operador de caixa, 3.1% é operador encarregado e 32.1% é operador especializado. O total de horas por semana realizado pelos participantes é, em média, de 37.32 horas ($DP = 10.76$), sendo o mínimo de horas correspondente a 4 e o máximo a 65 horas.

Por fim, o número de meses das últimas férias gozadas corresponde, em média, a 4.16 meses, com um mínimo de 0 meses e um máximo de 22 meses.

Medidas

Burnout.

Para medir o *burnout* dos participantes no presente estudo, será utilizado o instrumento CBI, uma vez que é um instrumento adaptado e validado para a população portuguesa em geral por Fonte (2011), e que demonstrou boas características psicométricas em estudos anteriores (Fonte, 2011).

Segundo Kristensen et al. (2005), a atribuição da fadiga e da exaustão física e emocional aos vários domínios da vida é a característica mais importante do *burnout*. Neste sentido, os autores desenvolveram uma ferramenta de medição de *burnout* – CBI – para diferentes ocupações profissionais, que é composto por 19 itens e inclui três dimensões: o *burnout* pessoal, *burnout* relacionado com o trabalho e o *burnout* relacionado com o cliente (Kristensen et al., 2005).

A escala de *burnout* pessoal, é composta por 6 itens (e.g., “Com que frequência se sente fatigado/a?”) e pretende avaliar o grau de fadiga e exaustão física e psicológica experienciado pelo indivíduo (Kristensen et al., 2005). A escala de *burnout* relacionado com o trabalho é composta por 7 itens (e.g., “Tem energia suficiente para a família e os amigos durante o tempo de lazer?”) e avalia o grau de fadiga física e psicológica percebida pelo indivíduo relativamente ao seu trabalho (Kristensen et al., 2005). Por fim, a escala de *burnout* relacionado com o cliente é composta por 6 itens (e.g., “Sente que dá mais do que recebe quando trabalha com clientes?”) e pretende analisar o grau de fadiga física e psicológica percebido pelo próprio em relação ao seu contato com os clientes (Kristensen et al., 2005).

A frequência com que ocorre o *burnout* pessoal é avaliada através de uma escala de resposta tipo Likert que varia entre 1 (“nunca/quase nunca”) e 5 (“sempre”). Por outro lado, a frequência com que ocorre o *burnout* relacionado com o trabalho é avaliada através de uma escala tipo Likert que varia entre 1 (“muito pouco”) e 5 (“muitíssimo”) nos primeiros três itens e entre 1 (“nunca/quase nunca”) e 5 (“sempre”) nos últimos quatro itens. Por fim, o *burnout* relacionado com o cliente é avaliado através de uma escala de resposta tipo Likert que varia entre 1 (“muito pouco”) e 5 (“muitíssimo”) nos primeiros quatro itens e entre 1 (“nunca/quase nunca”) e 5 (“sempre”) nos últimos dois itens.

A consistência interna da escala de *burnout* pessoal foi muito boa ($\alpha = .90$), a escala de *burnout* relacionado com o trabalho apresentou uma consistência interna considerada aceitável ($\alpha = .76$) e a escala de *burnout* relacionado com o cliente apresentou uma consistência muito boa ($\alpha = .90$).

Crença no mundo justo.

Para avaliar o grau de CMJ dos participantes foram utilizadas duas escalas: uma Escala de CMJ Geral, proposta por Dalbert, Montada & Schmitt (1987) e traduzida para a população portuguesa por Correia (2003), que avalia a percepção de justiça dos indivíduos do mundo em geral; e uma Escala de CMJ Pessoal, proposta por Dalbert (1999) e traduzida para

a população portuguesa por Correia (2003), que avalia a percepção de justiça dos indivíduos dos eventos da sua vida.

A primeira é composta por 7 itens (e.g., “Basicamente, o mundo em que vivemos é justo”) com uma consistência interna aceitável ($\alpha = .77$), e a segunda é composta por 6 itens (e.g., “Na minha vida a injustiça acontece raramente”) com uma consistência interna aceitável ($\alpha = .77$). Este instrumento é composto por um total de 13 itens com uma escala de resposta tipo Likert que varia entre 1 (“discordo completamente”) e 7 (“concordo completamente”).

De acordo com a investigação anterior, a CMJ Pessoal será melhor preditora de variáveis de bem-estar (Dalbert, 2001), neste caso do *burnout*, enquanto que, a CMJ Geral será melhor preditora da avaliação de uma situação de injustiça (Sutton & Douglas, 2005).

Identificação organizacional.

A identificação organizacional foi medida através de um item (“Identifico-me com a organização em que trabalho”), proposto por Postmes, Haslam & Jans (2013). Este item foi medido através de uma escala de resposta tipo Likert de 7 pontos, que varia entre 1 (“discordo totalmente”) e 7 (“concordo totalmente”).

A escolha de um único item para avaliar a identificação organizacional dos participantes é suficientemente adequado para ser utilizado no que diz respeito à sua alta confiabilidade e validade em estudos analisados (Postmes, Haslam & Jans, 2013). Por outro lado, este item tem sido frequentemente utilizado como substituto de instrumentos mais longos que medem o mesmo construto.

Infrahumanização.

Com o objetivo de avaliar o grau de infrahumanização dos participantes, foi apresentado, numa fase final do questionário, um cenário de uma situação de injustiça com um cliente, tal como no estudo de Vaes e Muratore (2013) mas neste caso no setor de retalho. Este cenário pretende analisar de que forma os participantes percecionam os clientes perante uma situação de injustiça através da avaliação do estado emocional destes.

Assim, foi solicitado aos participantes que avaliassem o grau em que cada cliente sentia cada uma de várias emoções apresentadas. Estas eram emoções primárias positivas e negativas, assim como, emoções secundárias positivas e negativas. A escolha das emoções utilizadas no presente estudo teve por base os estudos realizados por Cudy, Rock & Norton (2007) e por Martínez et al. (2017).

Para avaliar o grau de infrahumanização, apenas foram consideradas as emoções secundárias negativas, tendo em conta que, de acordo com a investigação, os indivíduos tendem a infrahumanizar a vítima através da atribuição de menos emoções secundárias ao *outgroup* (Cehajic, Brown & González, 2009). As emoções secundárias utilizadas são compostas por: mágoa, tristeza, remorsos, culpa, desconsolo e vergonha.

A escala de resposta apresentada foi uma escala tipo Likert de 7 pontos, em que 1 correspondia a “muito menos do que a pessoa média” e 7 correspondia a “muito mais do que a pessoa média”, tal como utilizado no estudo desenvolvido por Gillmor, Bernstein & Benfield (2014).

Variáveis sociodemográficas.

Para analisar as variáveis sociodemográficas foram apresentadas questões relativamente ao género, à idade, às habilitações literárias, ao estado civil e há existência ou não de filhos.

A questão relativa ao género apresentava duas opções de resposta, entre estas: “masculino” e “feminino”. A idade e as habilitações literárias dos participantes apresentavam um tipo resposta aberta.

O estado civil apresentava três opções de resposta, entre estas: solteiro(a), casado(a) ou em união de facto e separado(a), divorciado(a) ou viúvo(a). A questão relativa aos filhos apresentava duas opções de resposta, entre estas: “sim” e “não”.

Variáveis profissionais.

Para analisar as variáveis profissionais foram apresentadas questões relativamente ao número de horas de trabalho por semana, ao vínculo laboral, ao tipo de horário de trabalho, à antiguidade na atual organização e às últimas férias gozadas.

Na questão relativa ao número de horas de trabalhado por semana, foi solicitado aos participantes, através de uma resposta aberta, que referissem o número de horas, em média, que realizam por semana.

O vínculo laboral apresentava três opções de resposta, entre estas: “termo”, “efetivo” e “outro”. Tal como a questão anterior, o tipo de horário de trabalho também apresentava três opções de resposta, das quais faziam parte: “rotativo ou turnos”, “fixo” e “misto”.

A questão que diz respeito à antiguidade na atual organização apresentava quatro opções de resposta, nomeadamente: “< 1 ano”, “1 a 3 anos”, “4 a 5 anos” e “> 5 anos”.

Na questão que remete às últimas férias gozadas, foi solicitado aos participantes que referissem há quanto tempo tiveram férias pela última vez em número de meses.

Procedimento

Com o objetivo de aumentar a taxa de resposta e a dimensão da amostra de estudo, recorreram-se a duas metodologias de administração de questionários (Anexo A): a plataforma *online* Qualtrics e o formato em papel. Na primeira, o questionário foi divulgado em diversos grupos sociais enquanto que, na segunda metodologia, foram distribuídos questionários em diversas superfícies comerciais. De acordo com Joubert & Kriek (2009), a utilização de diferentes formas de recolha de dados num mesmo estudo, não afeta as relações entre as escalas, demonstrando que a sua utilização é adequada.

A recolha de dados decorreu entre 21 de março de 2019 a 22 de maio de 2019. No início do questionário foram clarificados os objetivos do estudo e garantidos o anonimato e a confidencialidade das informações recolhidas. Por outro lado, o preenchimento do questionário foi de carácter voluntário.

Seguidamente, foram solicitados alguns dados pessoais para a caracterização da amostra, seguindo-se um conjunto de questões que avaliam a CMJ, a IO e o *burnout*. Por fim, foi apresentado um cenário de injustiça com um cliente e solicitado aos participantes que avaliassem o seu estado emocional através de cada uma das emoções apresentadas.

Capítulo III – Resultados

A análise estatística dos dados recolhidos foi realizada através do *software IBM SPSS Statistics*, versão 24. Para testar o modelo de mediação moderada recorreu-se à macro *PROCESS* para SPSS, versão 2.16.2, de Andrew F. Hayes. O *PROCESS* é uma macro baseada na regressão por trajetória que estima o coeficiente em modelos de mediação e de moderação de diversas formas, inclusive da sua combinação (Hayes, 2018).

De acordo com Preacher, Rucker & Hayes (2007), a mediação moderada ocorre quando a força do efeito indireto da variável independente na variável critério, através da mediadora, depende da amplitude dos valores da variável moderadora. Com o objetivo de testar o modelo de estudo, foi utilizado o modelo 59, proposto por Hayes, para as três dimensões da variável critério. Esta análise foi realizada através da definição de um intervalo de confiança *bootstrap* para 5000 amostras como um intervalo de confiança de 95%. Importa ainda referir que os efeitos da variável preditora na variável critério foram examinados para -1 DP, 0 DP e +1 DP da variável moderadora.

Os valores são considerados de elevada significância se o intervalo de confiança não incluir o valor zero entre si (Preacher, Rucker & Hayes, 2007).

Estatística Descritiva e Correlações

Após a recolha de dados, foram realizadas análises de medidas de tendência central com o objetivo de caracterizar as escalas utilizadas no presente estudo.

Os resultados demonstram que, em média, os profissionais do setor de retalho apresentam *burnout* pessoal ($M = 3.11$; $DP = 0.78$; $t(161) = 9.88$, $p < .001$), *burnout* relacionado com o cliente ($M = 3.17$; $DP = 0.67$; $t(161) = 12.84$, $p < .001$) e *burnout* relacionado com o trabalho ($M = 3.07$; $DP = 1.00$; $t(161) = 7.31$, $p < .001$), superiores ao ponto médio da escala (2,5).

Para avaliar as três escalas de *burnout*, foram utilizadas duas formas de resposta: uma que varia em intensidade (e.g., 1 correspondia a “muito pouco” e 5 correspondia a “muitíssimo”) e outra que varia em frequência (e.g., 1 correspondia a “nunca/quase nunca” e 5 correspondia a “sempre”). Em todos os itens do instrumento, foram disponibilizadas cinco opções de resposta. O Quadro 1 demonstra a imagem inferencial das três escalas de *burnout*, através da frequência de respostas para cada item.

Quadro 1.

Copenhagen Burnout Inventory (CBI). Escalas, itens e frequência de respostas

	Categoria de resposta e pontuação				
	Nunca/quase nunca ^a ou muito pouco ^b (Pontuação 0) %	Raramente ^a ou pouco ^b (Pontuação 25) %	Às vezes ^a ou assim, assim ^b (Pontuação 50) %	Frequentemente ^a ou bastante ^b (Pontuação 75) %	Sempre ^a ou muitíssimo (Pontuação 100) %
Burnout pessoal ($\alpha = .90$) (N = 162)					
Com que frequência se sente cansado/a? ^a	4.3	8.6	47.5	33.3	6.2
Com que frequência se sente fisicamente exausto/a? ^a	4.9	14.8	40.1	37.0	3.1
Com que frequência se sente emocionalmente exausto/a? ^a	6.8	14.2	38.3	34.6	6.2
Com que frequência pensa: “Eu não aguento mais isto?” ^a	14.8	18.5	32.7	25.9	8.0
Com que frequência se sente fatigado/a? ^a	1.2	4.9	43.8	43.2	6.8
Com que frequência se sente frágil e suscetível a ficar doente? ^a	18.5	29.0	33.3	16.7	2.5
Burnout relacionado com o trabalho ($\alpha = .76$) (N = 162)					
Sente-se esgotado/a no final de um dia de trabalho? ^a	3.1	6.2	48.8	29.6	12.3
Sente-se exausto/a de manhã ao pensar em mais um dia de trabalho? ^a	6.2	19.1	36.4	25.3	13.0
Sente que cada hora de trabalho é cansativa para si? ^a	9.3	29.0	35.2	21.0	5.6
Tem energia suficiente para a família e os amigos durante o tempo de lazer? ^a	4.9	13.6	46.3	16.0	19.1
O seu trabalho é emocionalmente desgastante? ^b	4.9	5.6	37.0	37.0	15.4
O seu trabalho deixa-o frustrado/a? ^b	14.2	17.9	39.5	21.6	6.8
Sente-se esgotado por causa do seu trabalho? ^b	12.3	17.3	32.1	32.7	5.6
Burnout relacionado com o cliente ($\alpha = .90$) (N = 162)					
Acha difícil trabalhar com clientes? ^b	10.5	17.9	24.7	26.5	20.4
Trabalhar com clientes deixa-o/a sem energia? ^b	14.8	17.3	33.3	26.5	8.0
Acha frustrante trabalhar com clientes? ^b	16.7	18.5	33.3	22.2	9.3
Sente que dá mais do que recebe quando trabalha com clientes? ^b	4.9	6.2	28.4	40.1	20.4
Está cansado de trabalhar com clientes? ^a	18.5	18.5	34.6	17.3	11.1
Alguma vez se questiona quanto tempo conseguirá continuar a trabalhar com clientes? ^a	22.8	20.4	24.1	17.9	14.8

Nota. O intervalo de pontuação possível para todas as escalas é 0-100.

^a Categorias de resposta para itens indicados com ^a^b Categorias de resposta para itens indicados com ^b

No que diz respeito ao grau de CMJ dos participantes, é possível verificar que os participantes apresentam, em média, maior CMJ Pessoal ($M = 3.79$; $DP = 1.09$; $t(161) = 3.33$, $p < .001$) do que o ponto médio da escala (3.5), enquanto que, o grau de CMJ Geral ($M = 3.51$; $DP = .99$; $t(161) = .11$, $p > .05$) é, em média, equivalente ao ponto médio da escala, isto é, a 3.5 numa escala que varia entre 1 e 7.

Relativamente à IO, os resultados indicam que os participantes apresentam mais IO ($M = 4.59$; $DP = 1.69$; $t(161) = 8.19$, $p < .001$) do que o ponto médio da escala (3,5).

No que refere à atribuição de emoções primárias e de emoções secundárias, os resultados demonstram que os participantes atribuem mais emoções primárias ($M = 4.08$; $DP = 1.30$; $t(161) = 5.73$, $p < .001$) do que o ponto médio da escala (3.5), no entanto, as emoções secundárias ($M = 3.48$; $DP = 1.06$; $t(161) = -.23$, $p > .05$) não diferem do ponto médio da escala (3.5) .

Com o objetivo de testar as hipóteses H1, H2, H3 e H4 foram realizadas análises de correlação entre os construtos em estudo através da análise do coeficiente de Pearson (r). O Quadro 2, na página seguinte, apresenta os valores da estatística descritiva e das correlações das variáveis em estudo.

No que concerne às variáveis sociodemográficas, apenas a idade está negativa e significativamente correlacionada com o *burnout* pessoal ($r = -.20$) e com o *burnout* relacionado com o cliente ($r = -.22$). A antiguidade na atual organização foi a única variável profissional que se verificou negativa e significativamente correlacionada com o *burnout*, nomeadamente na dimensão de *burnout* relacionado com o trabalho ($r = .16$).

Em relação à Hipótese 1, a CMJ Geral e a CMJ Pessoal estão negativa e significativamente correlacionadas com o *burnout*. Ou seja, os indivíduos com elevada CMJ Geral apresentam menos *burnout* pessoal ($r = -.31$), *burnout* relacionado com o trabalho ($r = -.34$) e *burnout* relacionado com o cliente ($r = -.29$). Os participantes com elevada CMJ Pessoal apresentam menos *burnout* pessoal ($r = -.35$), *burnout* relacionado com o trabalho ($r = -.31$) e *burnout* relacionado com o cliente ($r = -.19$). Estes resultados suportam a Hipótese 1, isto é, os profissionais do setor de retalho com elevado grau de CMJ apresentam menos *burnout*.

Quadro 2.

Estatística Descritiva e Correlações (N = 162 participantes)

Variável	M	DP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1. CMJ Geral	3.51	(0.99)	-																
2. CMJ Pessoal	3.79	(1.09)	.74**	-															
3. <i>Burnout</i> Pessoal	3.11	(0.78)	-.31**	-.35**	-														
4. <i>Burnout</i> _Trabalho	3.17	(0.67)	-.34**	-.31**	.76**	-													
5. <i>Burnout</i> _Cliente	3.07	(1)	-.29**	-.19*	.57**	.60**	-												
6. IO	4.59	(1.69)	.37**	.38**	-.34**	-.45**	-.25**	-											
7. Emoções primárias	4.08	(1.30)	-.21**	-.17*	.15	.15	.06	.07	-										
8. Emoções secundárias	3.48	(1.06)	-.13	-.19*	.05	.04	-.08	.07	.57**	-									
9. Género	-	-	-.01	-.12	.11	.06	-.03	.05	.14	.05	-								
10. Idade	32.09	(8.78)	-.05	-.01	-.20*	-.12	-.22**	.00	.07	.14	-.04	-							
11. Habilitações	-	-	.17*	.17*	.00	.09	.10	.05	.06	.01	-.05	-.32**	-						
12. Estado Civil	-	-	-.04	-.02	-.04	.05	-.09	-.04	.03	.11	.02	.49**	-.25**	-					
13. Filhos	-	-	.13	.13	-.04	-.01	.04	-.05	-.09	-.17*	-.07	-.57**	.41**	-.64**	-				
14. Horas por semana	37.32	(10.76)	.08	.01	.07	.04	-.05	.01	.03	.18*	-.01	.18*	-.02	.12	-.13	-			
15. Vínculo	-	-	-.02	-.01	-.03	.02	.07	-.06	-.12	-.08	.04	.12	.01	.09	-.09	.12	-		
16. Tipo de horário	-	-	-.03	-.03	-.12	-.06	-.05*	-.03	.04	-.03	-.02	.05	.03	-.01	-.06	-.14	.23**	-	
17. Antiguidade	2.93	(1.16)	-.11	-.04	.06	.16*	.05	-.07	.03	.08	-.09	.54**	-.17*	.30**	-.40**	.17*	.35**	.07	-
18. Férias	4.16	(3.38)	-.00	-.05	-.06	-.08	-.11	.01	-.13	-.03	.04	.12	.02	.11	-.06	-.03	-.03	.09	.08

* $p < .05$; ** $p < .01$ Nota. *Burnout*_Trabalho = *Burnout* relacionado com o trabalho; *Burnout*_Cliente = *Burnout* relacionado com o cliente.

Em relação à Hipótese 2, isto é, a associação entre o grau de infrahumanização dos clientes perante uma situação de injustiça e o *burnout* dos profissionais do setor de retalho, os resultados demonstraram que não existe associação entre a infrahumanização medida pela atribuição de emoções secundárias negativas e as três dimensões do *burnout*, nomeadamente: *burnout* pessoal ($r = .05$), *burnout* relacionado com o trabalho ($r = .04$) e *burnout* relacionado com o cliente ($r = -.08$). Podemos, deste modo, afirmar que a Hipótese 2 não foi verificada, uma vez que o grau de infrahumanização não está associado ao *burnout* experienciado pelos participantes que compõem esta amostra.

No que concerne à Hipótese 3, verificou-se uma correlação negativa e significativa entre a CMJ Pessoal e a atribuição de emoções secundárias ($r = -.19$). Estes resultados suportam parcialmente a Hipótese 3, uma vez que os indivíduos com elevada CMJ Pessoal atribuem menos emoções secundárias à vítima perante um cenário de injustiça.

Relativamente à IO dos participantes, os resultados demonstraram uma associação negativa e significativa com o *burnout* pessoal ($r = -.34$), o *burnout* relacionado com o trabalho ($r = -.45$) e o *burnout* relacionado com o cliente ($r = -.25$), o que suporta a Hipótese 4, isto é, os participantes com elevada IO apresentam menos *burnout*.

No que concerne à Hipótese 5, isto é, a hipótese que pressupõe que a infrahumanização possui um efeito mediador na relação entre a CMJ e o *burnout*, após as análises anteriormente realizadas foi possível verificar que a atribuição de emoções secundárias negativas não demonstrou estar significativamente correlacionada com o *burnout*. Deste modo, não foi possível analisar o modelo de mediação anteriormente proposto. Contudo, testámos o modelo de mediação moderada em que a IO é o moderador da mediação entre estas variáveis.

Testes de Mediação Moderada e Interação entre a CMJ e a IO

Para analisar a Hipótese 6, isto é, o efeito conjunto da CMJ e da IO na predição do *burnout*, assim como, para testar a possibilidade da IO moderar a mediação da infrahumanização na relação entre a CMJ e o *burnout*, revelou-se pertinente verificar apenas o papel mediador da atribuição de emoções secundárias, uma vez que, de acordo com a investigação, os indivíduos tendem a infrahumanizar o *outgroup* através da menor atribuição de emoções secundárias negativas ao *outgroup* (Cehajic, Brown & González, 2009). Por outro lado, apenas será considerada a CMJ Pessoal no presente modelo, uma vez que esta crença é a melhor preditora de variáveis de bem-estar (Dalbert, 2001).

Para avaliar a IO enquanto moderador na mediação da infrahumanização na associação entre a CMJ Pessoal e o *burnout*, foi testado um modelo de mediação moderada para cada uma das variáveis *outcomes*, ou seja, para o *burnout* pessoal (Anexo B), o *burnout* relacionado com o trabalho (Anexo C) e para o *burnout* relacionado com o cliente (Anexo D). No Quadro 3 encontram-se descritos os resultados da mediação moderada para as três dimensões de *burnout*.

Quadro 3.

Resultados da análise de Mediação Moderada no Burnout Pessoal, Burnout relacionado com o Trabalho e Burnout relacionado com o Cliente

	Modelo Dependente I (<i>Burnout</i> Pessoal)		Modelo Dependente II (<i>Burnout</i> relacionado com o Trabalho)		Modelo Dependente III (<i>Burnout</i> relacionado com o Cliente)	
	<i>beta</i>	DP	<i>beta</i>	DP	<i>beta</i>	DP
Constante	4.04[2.76,5.32]	0.65	2.92[1.87,3.97]	0.53	4.05[2.32,5.78]	0.87
Infrahumanização	-.07[-.20,.06]	0.06	-.04[-.14,.07]	0.05	-.13[-.30,.04]	0.09
CMJ Pessoal	-.13[-.25,-.02]	0.06	-.09[-.18,.01]	0.05	-.07[-.22,.08]	0.08
IO	-.15[-.22,-.08]	0.04	-.17[-.23,-.11]	0.03	-.15[-.24,-.06]	0.05
CMJ Pessoal x IO	-.08[-.14,-.02]	0.03	-.07[-.13,-.02]	0.03	-.06[-.15,.03]	0.04
Infrahumanização x IO	.02[-.04,.07]	0.03	.02[-.03,.07]	0.02	.10[.02,.18]	0.04
R ²	.36	0.44	.40	0.30	.27	0.80

Nota. O método de reamostragem *bootstrap* foi com 5000 amostras, utilizando um intervalo de confiança de 95%.

Importa ainda referir que, tendo em conta a influência de fatores sociodemográficos e profissionais demonstrados em estudos anteriores (e.g., Benevides-Pereira, 2002; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Vala et al., 2016), foram utilizadas como variáveis de controlo para os diferentes modelos as variáveis individuais (género, idade, habilitações literárias, estado civil e número de filhos) e organizacionais (número de horas de trabalho por semana, vínculo laboral, tipo de horário, antiguidade na atual organização e últimas férias gozadas). Por outro lado, foram também incluídas as emoções primárias negativas como variável de controlo do número total de emoções negativas atribuídas.

***Burnout* pessoal: modelo de mediação moderada.**

O modelo total é significativo ($F(16,144) = 4.95, p < .001$) e explica 35.5% ($R^2 = .355$) da variação do *burnout* pessoal dos participantes.

No que diz respeito ao efeito condicional indireto, isto é, o valor do efeito indireto condicionado nos valores da moderadora – IO – no *burnout* pessoal, a análise foi realizada em três pontos da IO: a média (.00), um desvio padrão acima da média (1.69) e um desvio padrão abaixo da média (-1.69). Conforme demonstrado no Quadro 4, não existe um efeito indireto em nenhum dos três valores da IO. De acordo com os valores de intervalo de confiança, é possível observar que ambos incluem valor zero entre si, o que significa que não existe um modelo de mediação moderada.

Quadro 4.

Efeitos indiretos condicionais no Burnout Pessoal

Valor Moderador	Efeito indireto condicional da média e ± 1 desvio padrão			
	Efeito indireto condicional	Erro-padrão <i>bootstrap</i>	Limite inferior do intervalo de confiança	Limite superior do intervalo de confiança
Baixa IO -1DP	.01	.02	-.01	.07
Média IO (.00)	.01	.01	-.01	.05
Elevada IO +1DP	.01	.02	-.02	.06

Nota. O método de reamostragem *bootstrap* foi com 5000 amostras, utilizando um intervalo de confiança de 95%.

No que concerne à Hipótese 6, os resultados obtidos mostraram um efeito de interação entre a CMJ Pessoal e a IO e o *burnout* pessoal ($B = -.08$, $t = -2.44$, $p < .01$, 95% IC = $-.14$, $-.02$), isto é, uma elevada CMJ Pessoal e IO, prediz menos *burnout* pessoal dos participantes. Os resultados desta interação estão presentes na Figura 1.

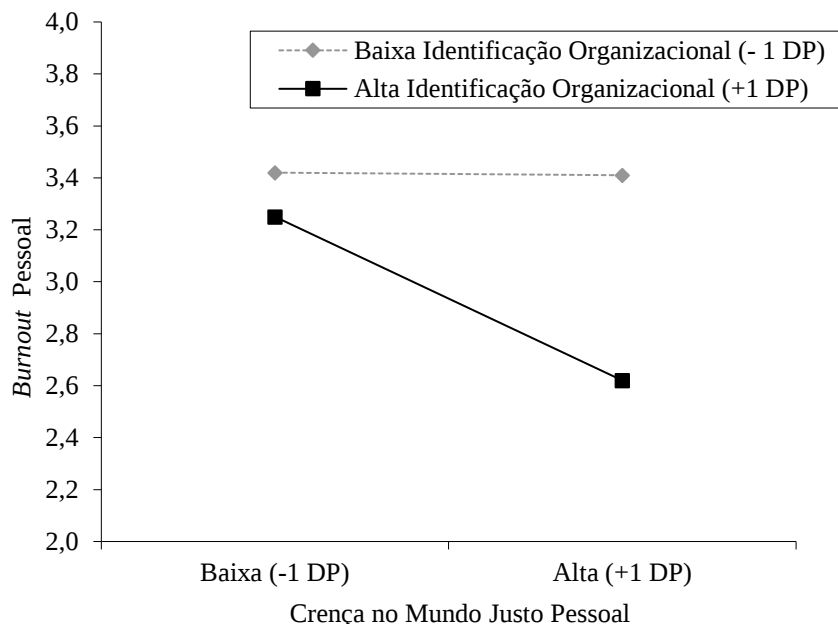


Figura 1. Efeito de Interação entre a Identificação Organizacional e a Crença no Mundo Justo Pessoal no *Burnout* Pessoal

Relativamente às variáveis sociodemográficas, importa destacar que apenas a idade ($B = -.03$, $t = -3.90$, $p < .001$, 95% IC = $-.05$, $-.02$) e a antiguidade na atual organização ($B = .13$, $t = 2.30$, $p < .05$, 95% IC = $.02$, $.25$), no que remete às variáveis profissionais, apresentaram valores significativos. Os resultados evidenciaram que indivíduos com mais idade apresentam menor *burnout* pessoal e que, quanto maior é a antiguidade na atual organização, maior é o *burnout* pessoal experienciado pelos participantes.

Importa ainda referir que os resultados obtidos demonstraram que a atribuição de emoções primárias não apresentou um impacto significativo ($B = .10$, $t = 1.96$, $p > .05$, 95% IC = $-.00$, $.20$) no *burnout* pessoal.

A Figura 2 apresenta os resultados obtidos do presente modelo.

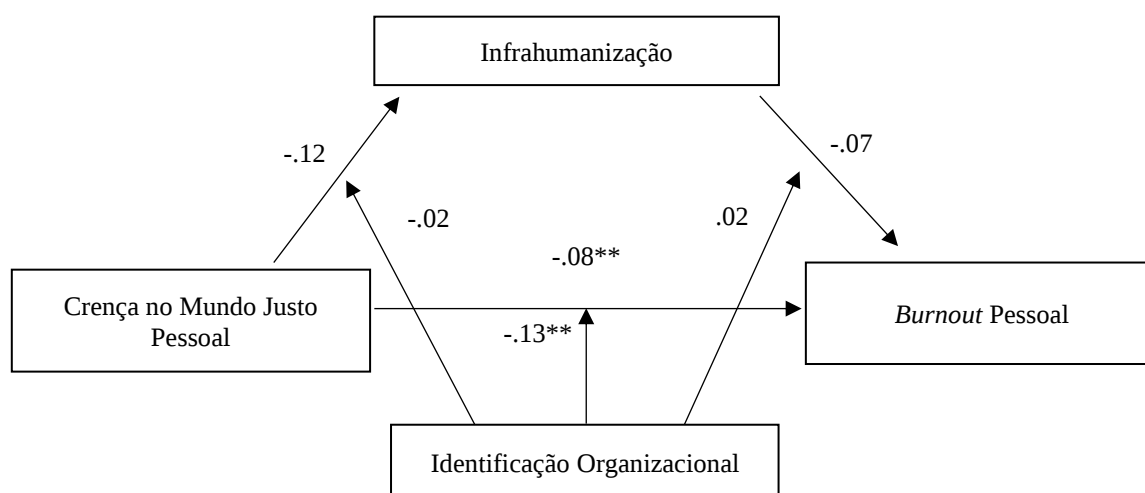


Figura 2. *Burnout* Pessoal: Modelo de Mediação Moderada

** $p < .01$

***Burnout* relacionado com o trabalho: modelo de mediação moderada.**

O modelo total é significativo ($F(16,144) = 6.08$, $p < .001$) e explica 40.3% ($R^2 = .403$) da variação do *burnout* relacionado com o trabalho dos participantes.

No que diz respeito ao efeito condicional indireto, isto é, o valor do efeito indireto condicionado nos valores da moderadora – IO – no *burnout* relacionado com o trabalho, a análise foi realizada em três pontos da IO: a média ($.00$), um desvio padrão acima da média (1.69) e um desvio padrão abaixo da média (-1.69). Conforme demonstrado no Quadro 5, não existe um efeito indireto em nenhum dos três valores da IO. De acordo com os valores de intervalo de confiança, é possível observar que ambos incluem valor zero entre si, o que significa que não existe um modelo de mediação moderada.

Quadro 5.

Efeitos indiretos condicionais no Burnout relacionado com o Trabalho

Valor Moderador	Efeito indireto condicional da média e ± 1 desvio padrão			
	Efeito indireto condicional	Erro-padrão <i>bootstrap</i>	Limite inferior do intervalo de confiança	Limite superior do intervalo de confiança
Baixa IO -1DP	.01	.01	-.01	.05
Média IO (.00)	.00	.01	-.01	.03
Elevada IO +1DP	.00	.01	-.03	.03

Nota. O método de reamostragem *bootstrap* foi com 5000 amostras, utilizando um intervalo de confiança de 95%.

No que concerne à Hipótese 6, os resultados obtidos mostraram um efeito de interação entre a CMJ Pessoal e a IO no *burnout* relacionado com o trabalho ($B = -.07$, $t = -2.71$, $p < .001$, 95% IC = $-.13$, $-.02$), isto é, uma elevada CMJ Pessoal e IO, prediz menos *burnout* relacionado com o trabalho dos participantes. Os resultados desta interação estão presentes na Figura 3.

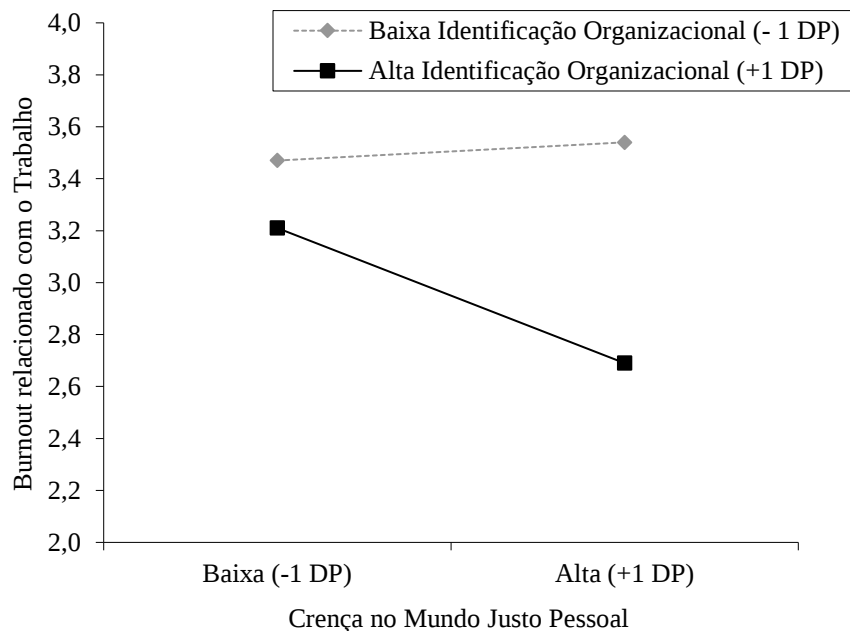


Figura 3. Efeito de Interação entre a Identificação Organizacional e a Crença no Mundo Justo Pessoal no *Burnout* relacionado com o Trabalho

Relativamente às variáveis sociodemográficas importa destacar que, apenas a idade ($B = -.02$, $t = -2.93$, $p < .001$, 95% IC = $-.03$, $-.01$) e a antiguidade na atual organização ($B = .16$, $t = 3.43$, $p < .001$, 95% IC = $.07$, $.26$), no que remete às variáveis profissionais, apresentaram valores significativos. Os resultados evidenciaram que indivíduos com mais idade apresentam menos *burnout* relacionado com o trabalho e que, quanto maior é a antiguidade na atual organização maior é o *burnout* relacionado com o trabalho experienciado pelos participantes.

Importa ainda referir que os resultados obtidos demonstraram que a atribuição de emoções primárias não apresentou um impacto significativo ($B = .08$, $t = 1.92$, $p > .05$, 95% IC = $-.00$, $.16$) no *burnout* relacionado o trabalho.

A Figura 4 apresenta os resultados obtidos do presente modelo.

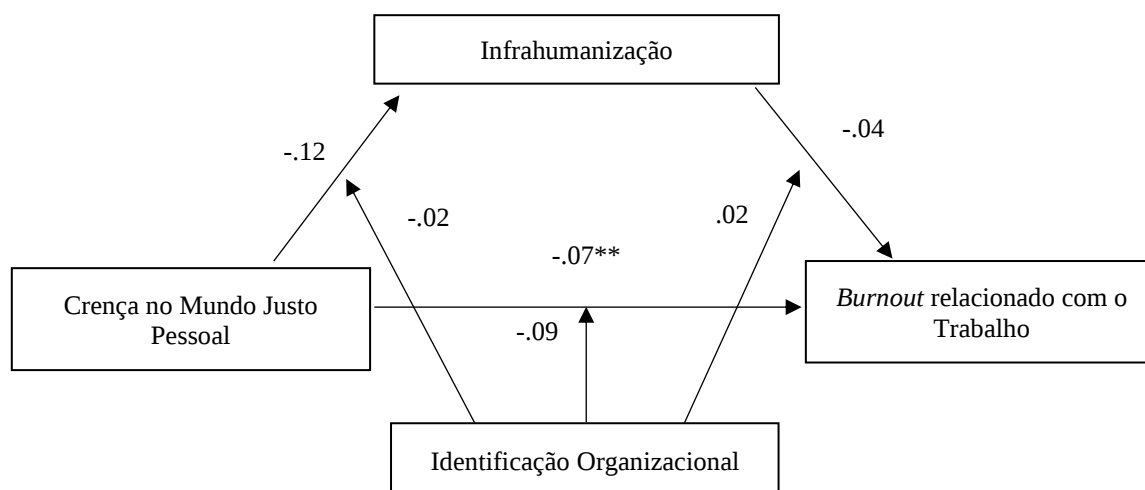


Figura 4. *Burnout* relacionado com o Trabalho: Modelo de Mediação Moderada
** $p < .01$

***Burnout* relacionado com o cliente: modelo de mediação moderada.**

O modelo total é significativo ($F(16,144) = 3.38$, $p < .001$) e explica 27.3% ($R^2 = .273$) da variação do *burnout* relacionado com o cliente dos participantes.

No que diz respeito ao efeito condicional indireto, isto é, o valor do efeito indireto condicionado nos valores da moderadora – IO – no *burnout* relacionado com o cliente, a análise foi realizada em três pontos da IO: a média (.00), um desvio padrão acima da média (1.69) e um desvio padrão abaixo da média (-1.69). Conforme demonstrado no Quadro 6, na página seguinte, não existe um efeito indireto em nenhum dos três valores da IO. De acordo com os valores de intervalo de confiança, é possível observar que ambos incluem o valor 0 entre si, o que significa que não existe um modelo de mediação moderada.

Quadro 6.

Efeitos indiretos condicionais no Burnout relacionado com o Cliente

Valor Moderador	Efeito indireto condicional da média e ± 1 desvio padrão			
	Efeito indireto condicional	Erro-padrão <i>bootstrap</i>	Limite inferior do intervalo de confiança	Limite superior do intervalo de confiança
Baixa IO -1DP	.03	.04	-.03	.15
Média IO (.00)	.02	.02	-.01	.08
Elevada IO +1DP	-.01	.03	-.07	.03

Nota. O método de reamostragem *bootstrap* foi com 5000 amostras, utilizando um intervalo de confiança de 95%.

No que concerne à Hipótese 6, os resultados obtidos não demonstraram um efeito de interação entre a CMJ Pessoal e a IO no *burnout* relacionado com o cliente ($B = -.06$, $t = -1.40$, $p > .05$, IC 95% = $-.15$, $.03$).

Relativamente às variáveis sociodemográficas importa destacar que apenas a idade ($B = -.04$, $t = -3.12$, $p < .001$, 95% IC = $-.06$, $-.01$) apresentou resultados significativos. Os resultados demonstraram que os indivíduos com mais idade apresentam menos *burnout* relacionado com o cliente.

Importa ainda referir que os resultados obtidos demonstraram que a atribuição de emoções primárias não apresentou um impacto significativo ($B = .13$, $t = 1.87$, $p > .05$, 95% IC = $-.01$, $.27$) no *burnout* relacionado com o cliente.

A Figura 5 apresenta os resultados obtidos do presente modelo.

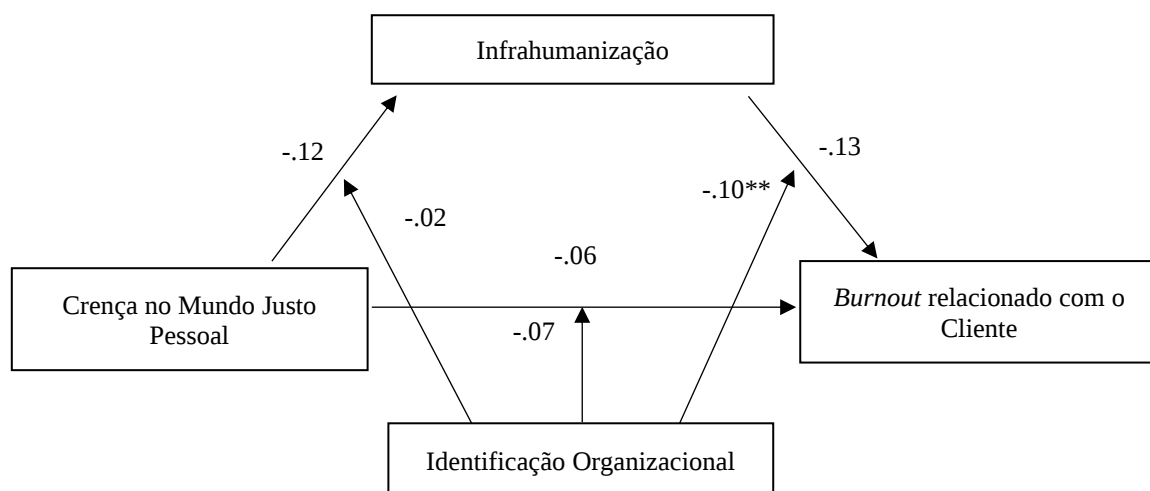


Figura 5. Burnout relacionado com o Cliente: Modelo de Mediação Moderada

** $p < .01$

Em suma, para o *burnout* pessoal, a CMJ Pessoal foi um preditor significativo ($B = -.13$, $t = -2.38$, $p < .05$, 95% IC = $-.25$, $-.02$). Por outro lado, verificou-se que a IO é um preditor significativo para as três dimensões do *burnout*, nomeadamente para o *burnout* pessoal ($B = -.15$, $t = -4.12$, $p < .001$, 95% IC = $-.22$, $-.08$), *burnout* relacionado com o trabalho ($B = -.17$, $t = -5.92$, $p < .001$, 95% IC = $-.23$, $-.11$) e *burnout* relacionado com o cliente ($B = -.15$, $t = -3.17$, $p < .001$, 95% IC = $-.24$, $-.06$).

Contudo, é possível afirmar que, em duas das três dimensões do *burnout*, encontramos apoio para a Hipótese 6, isto é, quando a CMJ Pessoal e a IO apresentam valores elevados, o *burnout* pessoal e o *burnout* relacionado com o trabalho é menor do que nos restantes níveis destas variáveis preditoras. Porém, estes resultados não foram encontrados na dimensão de *burnout* relacionado com o cliente.

Importa ainda referir que a atribuição de emoções primárias negativas não foi preditora de nenhuma das dimensões de *burnout*.

Relativamente à possibilidade da IO moderar a mediação entre a CMJ Pessoal e o *burnout*, os resultados não demonstraram efeitos significativos em nenhuma das três dimensões do *burnout*, pelo que não ocorre nenhuma das mediações moderadas testadas.

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Capítulo IV – Discussão

O presente estudo tinha como principal objetivo compreender a associação entre a CMJ, a IO e a infrahumanização no *burnout* dos profissionais do setor de retalho, assim como, testar o efeito mediador da infrahumanização na relação entre a CMJ e *burnout*. Adicionalmente, pretendeu analisar o efeito conjunto da CMJ e da IO no *burnout* e testar a possibilidade de a IO moderar a mediação anteriormente proposta.

Os resultados das análises efetuadas suportam a Hipótese 1, isto é, os indivíduos com elevada CMJ apresentam menos *burnout* do que quando comparados com os indivíduos que apresentam uma baixa CMJ. Verificou-se que existe uma correlação negativa e significativa entre a CMJ Geral e a CMJ Pessoal com as três dimensões do *burnout*. Os resultados encontrados estão alinhados com a literatura existente, uma vez que o sentimento de injustiça é emocionalmente perturbador e aumenta a probabilidade de desenvolver sintomas de *burnout* (e.g., Abreu, 2018; Buunk & Schaufeli, 1993; Gonçalves, 2016; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Estes resultados seguem a mesma linha da relação positiva entre a CMJ e o bem-estar subjetivo (e.g., Correia & Dalbert, 2007; Dalbert, 1999; Dalbert & Dzuka, 2004; Lerner, 1980) e de perceções de justiça organizacional e bem-estar (Johnston et al., 2016; Paz, Gosendo, Dessen & Mourão, 2009). Uma explicação possível poderá ser a de que os indivíduos que apresentam uma elevada CMJ tendem a avaliar os eventos stressores como desafiantes (Tomaka & Blascovich, 1994).

No que concerne à relação entre a atribuição de emoções secundárias, isto é, o grau de infrahumanização ao cliente em situação de injustiça no cenário apresentado, com o *burnout* dos participantes, não foram encontrados efeitos significativos para nenhuma das três dimensões de *burnout*. Estes resultados rejeitam a Hipótese 2, demonstrando que o grau de infrahumanização e o *burnout* não estão relacionados. Os resultados encontrados vão de encontro aos obtidos por Ferris et al. (2016), na medida em que os autores não verificaram uma associação entre o grau de infrahumanização e o *burnout*. Uma possível explicação para os resultados obtidos não corresponderem ao previamente delineado é que o setor de retalho pode não ser uma profissão com elevadas exigências emocionais que conduza os profissionais a um distanciamento emocional com os outros indivíduos, comparativamente com outras ocupações profissionais analisadas em estudos anteriores dos quais fazem parte os profissionais de saúde (e.g., Vaes & Muratore, 2013). Outra explicação para estes resultados é o cenário de injustiça apresentado, uma vez que, para os participantes do estudo, esta situação

pode não ser considerada uma injustiça de tal modo que conduza a uma infrahumanização dos clientes.

Os resultados evidenciaram que a CMJ Pessoal está negativa e significativamente associada à infrahumanização. Estas evidências confirmam parcialmente a Hipótese 3 e demonstram que os profissionais com maior CMJ Pessoal, atribuem menos emoções secundárias. Ao contrário do demonstrado por Abreu (2018), isto é, que a CMJ Geral está associada à atribuição de emoções secundárias, a presente investigação demonstra que é a dimensão da CMJ Pessoal que está mais associada à atribuição de emoções secundárias. Uma possível justificação para os resultados encontrados é que a infrahumanização é um mecanismo de manutenção da CMJ, uma vez que, perante uma situação de injustiça, os indivíduos tendem a infrahumanizar a vítima como forma de justificação da injustiça (Lerner, 1980).

Relativamente à relação entre a IO e o *burnout* dos participantes, os resultados demonstraram uma correlação negativa e significativa para todas as dimensões de *burnout*. Estes resultados suportam a Hipótese 4 anteriormente proposta, isto é, os profissionais com IO mais elevada apresentam menos *burnout*. Os resultados obtidos estão alinhados com a literatura existente, na medida em que, elevada IO está associada a maior bem-estar individual e satisfação no trabalho (Castiajo, 2016; Moreno, 2018; Van Dick, 2004). Estes resultados são também corroborados por Ferris et al. (2016), uma vez que, no seu estudo, demonstraram que a IO está associada a uma maior satisfação com o trabalho e a menos *burnout*.

Estas evidências vão de encontro ao proposto por Castiajo (2016), isto é, existe uma relação entre a IO e o stresse, na medida em que, quanto maior é a IO menor é o stresse experienciado. Uma possível explicação para os resultados encontrados é que os indivíduos que estão fortemente identificados com a organização tendem a vê-la de forma mais positiva e a ignorar os aspetos mais negativos (Van Dick et al., 2004).

No que concerne à Hipótese 5, isto é, ao efeito mediador da infrahumanização na relação entre a CMJ e o *burnout*, não foi verificada a associação entre a atribuição de emoções secundárias e as três dimensões do *burnout*, pelo que não foi testado o efeito mediador da atribuição de emoções secundárias. Uma possível justificação para os resultados encontrados é, tal como referido anteriormente, o setor estudado no presente estudo não ser uma profissão com uma elevada carga emocional, comparativamente com os profissionais de saúde (e.g., Vaes & Muratore, 2013). Por outro lado, Abreu (2018) na sua investigação com professores, testou o efeito mediador da infrahumanização na relação entre CMJ Geral e *burnout*, não sendo verificada a mediação.

No que diz respeito ao modelo de mediação moderada anteriormente proposto, os resultados demonstram a inexistência do efeito moderador da IO na mediação entre a CMJ Pessoal e a atribuição de emoções secundárias em todas as dimensões de *burnout*.

Contudo, tal como proposto na Hipótese 6, foi verificada uma associação entre a interação da CMJ e da IO no *burnout* pessoal e no *burnout* relacionado com o trabalho. Os resultados suportam parcialmente a Hipótese 6, na medida em que elevada CMJ e IO em simultâneo, correspondem a menos *burnout* pessoal e *burnout* relacionado com o trabalho, comparativamente com os restantes níveis destas variáveis preditoras. Os resultados demonstram que, o bem-estar experienciado pelos profissionais do setor de retalho quando acreditam que aquilo que lhes acontece é justo (e.g., Abreu, 2018; Dalbert, 1999; Gonçalves, 2016) e são identificados com a organização em que trabalham (Ferris et al., 2016), diminui o risco de desenvolver sintomas de *burnout*.

Por outro lado, importa destacar a ausência de uma associação entre a interação da CMJ e da IO no *burnout* relacionado com o cliente. Uma possível explicação é que a relação destes profissionais com os clientes pode não ser considerada a maior fonte de stresse desta profissão, sendo essa a relação com as chefias e com os colegas ou aspetos da própria organização do trabalho. Futuros estudos poderão investigar esta possibilidade.

No que remete às variáveis de controlo utilizadas, apesar da maioria dos estudos considerarem as características sociodemográficas e profissionais como as preditoras do *burnout* (e.g., Benevides-Pereira, 2002; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001), no presente estudo apenas foi verificado uma associação entre a idade dos participantes e as três dimensões do *burnout*, assim como, da antiguidade dos participantes na atual organização no *burnout* pessoal e no *burnout* relacionado com o trabalho. No que diz respeito à idade, os resultados vão de encontro ao verificado por diversos autores (e.g., Benevides-Pereira, 2002; Maslach, Jackson e Leiter 1996; Vala et al., 2017), na medida em que quanto maior é a idade dos indivíduos menor é o *burnout*, ou seja, são os indivíduos mais novos que apresentam mais *burnout*. Segundo Maslach (2003), a idade é a variável sociodemográfica mais consistente na associação com o *burnout*.

No que remete à antiguidade na organização, os resultados demonstraram que indivíduos com mais anos na organização são os que apresentam maior *burnout*. Os resultados encontrados não são consistentes com o proposto por Benevides-Pereira (2002), que afirma que são os profissionais em início de carreira que apresentam uma maior probabilidade de desenvolver sintomas de *burnout*. Uma possível explicação para estes resultados é que, de acordo com Wallace (1995), quanto maior é a antiguidade numa

organização, maior é o investimento por parte do profissional e menor é a probabilidade de abandono, tendo em conta a percepção dos custos associados e a escassez de alternativas (cit in Pinho, 2011). Estes custos associados ao abandono da organização e as reduzidas alternativas disponíveis podem funcionar como um fator stressor para o profissional que, a longo prazo, pode levar ao desenvolvimento de sintomas de *burnout*. Contudo, esta relação não foi demonstrada em estudos anteriores, podendo ser analisada esta possibilidade em estudos futuros.

Ao contrário do que tem sido demonstrado pela literatura, na presente investigação são as variáveis psicossociológicas as melhores preditoras do *burnout* dos participantes. De acordo com Gil-Monte & Peiró (2000), as variáveis sociodemográficas e profissionais explicam apenas uma pequena percentagem da variância do *burnout* (cit in Vala et al., 2017). Deste modo, importa destacar a importância de incluir variáveis como a CMJ, a IO e a infrahumanização no estudo do *burnout*, de forma a delinear estratégias de intervenção e de prevenção.

Limitações e Pesquisas Futuras

O presente estudo é um contributo para o preenchimento de uma lacuna existente na literatura relativamente à síndrome de *burnout* em ocupações profissionais que não correspondem a profissões de saúde (e.g., médicos, enfermeiros, cuidadores), o que foi alvo de algumas limitações durante a realização desta investigação.

A primeira limitação relaciona-se com a amostra (N = 162), uma vez que é uma amostra de conveniência e de reduzida dimensão, não permite uma generalização dos resultados para a população em geral.

A segunda limitação prende-se com o facto de os dados terem sido recolhidos através de dois procedimentos distintos. Tendo em conta que os questionários em papel eram recolhidos por responsáveis em supermercados, poderá ter existido um eventual enviesamento das respostas. Uma recolha apenas *online* poderia ter prevenido esse eventual enviesamento dos resultados.

Uma terceira limitação diz respeito aos instrumentos de medida utilizados. O preenchimento das escalas pode ter sido afetado pela desejabilidade social. Por outro lado, tendo em conta que as respostas às escalas de *burnout* são realizadas pelo próprio indivíduo, isto é, o *burnout* estudado é aquele que é percebido pelo próprio e está dependente de fatores situacionais, os resultados podem ter sido enviesados. O tempo de preenchimento do

questionário poderá também ter influenciado as respostas dos participantes, tendo em conta que grande parte destes estava no seu horário de trabalho.

Outra limitação é a maioria dos estudos analisados utilizarem o MBI como instrumento de medida do *burnout* e nesta investigação ser utilizado o CBI, não sendo possível comparar os resultados com um grande número de estudos que utilizassem o mesmo instrumento de medida.

Por outro lado, o facto de se tratar de um estudo correlacional, compromete a inferência de causalidade na relação entre as variáveis estudadas.

Apesar das limitações apresentadas, o presente estudo permitiu delinear possíveis linhas de investigação no futuro que permitam colmatar a lacuna existente na literatura relativamente ao *burnout* em diferentes ocupações profissionais. Tanto quando é do nosso conhecimento, este foi o primeiro estudo a explorar o efeito mediador da infrahumanização na relação entre a CMJ e o *burnout* nestes profissionais, assim como, o efeito moderador da IO através das análises de mediação moderada, o que oferece conteúdos inovadores neste contexto. Sugerimos que as hipóteses deste estudo sejam testadas noutros estudos, com uma amostra mais ampla.

Também a realização de um estudo longitudinal através da aplicação do questionário em diversos momentos temporais, poderia testar a existência ou não de causalidade.

Capítulo V - Conclusão

Pensamos que o presente estudo contribui significativamente quer para a literatura existente sobre esta temática, como para as organizações, na medida em que acrescenta à compreensão da realidade socioprofissional dos profissionais do setor de retalho. De acordo com os estudos anteriores, o aumento de sintomas de *burnout* na população em geral e o seu impacto nos profissionais, demonstra a relevância deste tema para a sociedade.

O impacto conjunto da CMJ Pessoal e da IO no *burnout* pessoal e no *burnout* relacionado com o trabalho demonstraram que, para além das variáveis sociodemográficas e profissionais, as variáveis psicossociológicas podem constituir importantes orientações na investigação sobre *burnout*.

O psicólogo tem um papel importante neste domínio, através da promoção da saúde no local de trabalho. Porém, estes riscos emergentes necessitam de ser mais estudados, de modo a delinear procedimentos e metodologias que visam uma adequada intervenção (Morais, 2019). Cabe, desde modo, não só às políticas e práticas laborais a promoção, mas também à Psicologia, a criação de programas de prevenção e intervenção que visam colaboradores mais saudáveis e mais produtivos, organizações mais justas, maior identificação com a organização, menores taxas de *turnover* e de absentismo e, conseqüentemente, maior bem-estar dos indivíduos.

Muitos são os estudos desenvolvidos nos últimos anos que abordam esta síndrome. No entanto, importa cada vez mais considerar os fatores psicossociológicos e não apenas os fatores sociodemográficos e profissionais como preditores dos *burnout*.

Esta página foi intencionalmente deixada em branco

Referências

- Abreu, M. R. D. N. (2018). *Burnout, percepções de justiça e infrahumanização das vítimas em professores*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações. Lisboa: ISCTE-IUL.
- Antunes, S. (2019). É possível ser feliz a trabalhar? *PSIS21*, 17, 17. Disponível em: https://alencastre.ipapercms.dk/ordem-dos-psicologos-portugueses/psis21-17/?page=4&utm_campaign=Ordem%20dos%20Psicologos%20Portugueses&utm_medium=email&utm_source=e-goi&utm_term=Qual%20o%20papel%20da%20Psicologia%20na%20construcao%20de%20locais%20de%20trabalho%20saudaveis%3F
- Ashforth, B. E., Harrison, S. H. & Corley, K. G. (2008). Identification in organization: An examination on four fundamental questions. *Journal of Management*, 34 (3), 325-374. doi: 10.1177/0149206308316059
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14 (1), 20-39. doi: 10.2307/258189
- Benevides-Pereira, A. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Berenguel, M. H. (2019). Não queremos ser pagos para dormir. *PSIS21*, 17, 6. Disponível em: https://alencastre.ipapercms.dk/ordem-dos-psicologos-portugueses/psis21-17/?page=4&utm_campaign=Ordem%20dos%20Psicologos%20Portugueses&utm_medium=email&utm_source=e-goi&utm_term=Qual%20o%20papel%20da%20Psicologia%20na%20construcao%20de%20locais%20de%20trabalho%20saudaveis%3F
- Boccatto, G., Cortes, B. P., Demoulin, S. & Leyens, J. Ph. (2007). The automaticity of infra-humanization. *European Journal of Social Psychology*, 37, 987-999. doi: 10.1002/ejsp.412
- Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: Perspective from social comparison theory. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53-66). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Carloto, M. S. (2011). Fatores de risco da síndrome de burnout em técnicos de enfermagem. *Revista da Sociedade Brasileira de Psicologia Hospitalar*, 14 (2), 7-26.
- Carneiro, B. A. F. (2016). *Burnout e políticas de gestão de recursos humanos: Análise de uma PME do setor industrial*. Dissertação de Mestrado em Gestão. Porto: Universidade Católica Portuguesa.
- Castiajo, A. S. S. C. (2016). *O impacto da identificação organizacional sobre a gestão do stress no local de trabalho*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.
- Cehajic, S., Brown, R. & González, R. (2009). What do I care? Perceived ingroup responsibility and dehumanization as predictors of empathy felt for the victim group. *Group Processes & Intergroup Relations*, 12 (6), 715-729. doi: 10.1177/1368430209347727
- Correia, I. (2000). A teoria da crença no mundo justo e vitimização secundária. *Psicologia*, 14 (2), 253-283.

- Correia, I. F. (2003). *Concertos e desconcertos na procura de um mundo concertado: Crença no mundo justo, inocência da vítima e vitimização secundária*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Correia, I., & Dalbert, C. (2007). Belief in a just world, justice concerns, and well-being at Portuguese schools. *European Journal of Psychology of Education*, 22 (4), 421-437.
- Cuddy, A. J. C., Rock, M. S. & Norton, M. I. (2007). Aid in the aftermath of hurricane Katrina: Inferences of secondary emotions and intergroup helping. *Group Processes Intergroup Relations*, 10 (1), 107-118. doi: 10.1177/1368430207071344
- Dalbert, C. (1999). The world is more just for me than generally: About the personal belief in a just world scale's validity. *Social Justice Research*, 12 (2), 79-98. doi: 10.1023/A:1022091609047
- Dalbert, C. (2001). *The justice motive as a personal resource: Dealing with challenges and critical life events*. New York: Plenum Publishers.
- Dalbert, C. (2009). Belief in a just world. In M. R. Leary & R. H. Hoyle (Eds.), *Handbook of Individual Differences in Social Behavior* (pp. 288-297). New York: Guilford Publications, 288-297.
- Dalbert, C., & Dzuka, J. (2004). Belief in a just world, personality and well-being of adolescents. In C. Dalbert & H. Sallay (Eds.) *The justice motive in adolescence and young adulthood: origins and consequences*, 101-116. London: Routledge.
- Deco Proteste (2018). Burnout: quando o trabalho queima sem se ver. *Teste saúde*, 135, 8-12.
- Delery, J. E. & Shaw, J. S. (2001). The strategic management of people in work organizations: Review, synthesis, and extension. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 20, 165-197. doi: 10.1016/S0742-7301(01)20003-6
- Demerouti, E. Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512. doi: 10.1037/0021-9010.86.3.499
- DeVaul-Fetters, A. N. (2014). *Reactions to refugees: Do stronger believers in a just world compensate, dehumanize, and perceive refugees as more responsible for their status?*. Dissertação de Doutoramento em Filosofia. Ontario: University of Western Ontario.
- Dias, R. M. P. C. (2017). *Diagnóstico nos riscos psicossociais e proposta de intervenção numa empresa do setor do retalho: O modelo JD-R como pressuposto teórico para o ajustamento das exigências e recursos do trabalho*. Projeto de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações. Lisboa: ISCTE-IUL.
- Dutton, J. E., Dukerich, J. M. & Harquail, C. V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39 (2), 239-263. doi: 10.2307/2393235
- Edwards, M. R. (2006). Organizational identification: A conceptual and operational review. *International Journal of Management Review*, 7, 4, 207-230. doi: 10.1111/j.1468-2370.2005.00114.x
- Ferris, L. J., Jetten, J., Johnstone, M., Girdham, E., Parsell, C. & Walter, Z. C. (2016). The florence nightingale effect: organizational identification explains the peculiar link between others' suffering and workplace functioning in the homelessness sector. *Frontiers in Psychology*, 7 (16). doi: 10.3389/fpsyg.2016.00016

- Fonte, C. (2011). *Adaptação e validação para português do questionário de Copenhagen Burnout Inventory (CBI)*. Dissertação de Mestrado em Gestão e Economia da Saúde. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: theory, research and practice*, 12 (1), 73-82. doi: 10.1037/h0086411
- Gillmor, K., Bernstein, M. J. & Benfield, J. C. (2014). Have you no shame? Infrahumanization of promiscuous sexual assault victims as moderated by dispositional and situational just world orientation. *Journal of Student Research*, 3 (1), 34-45.
- Gil-Monte, P. (2003). El Síndrome de quemarse por el trabajo en enfermería. *Revista Electrónica InterAção Psy*, 1, 19-33.
- Gonçalves, A. R. R. (2016). *Crença no mundo justo, engagement e burnout em trabalhadores*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações. Lisboa: ISCTE-IUL.
- Hafer, C. L. (2000). Do innocent victims threaten the belief in a just world? Evidence from a modified stroop task. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79 (2), 165–173. Doi: 10.1037/0022-3514.79.2.165
- Haslam, N., & Loughnan, S. (2014). Dehumanization and infrahumanization. *Annual Review of Psychology*, 65, 399-423. doi: 10.1146/annurev-psych-010213-115045
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: a regression-based approach* (2ªEd.). New York: Guilford Press.
- Johnston, C. S., Krings, F., Maggiori, C., Meier, L. I. & Fiori, M. (2016). Believing in a personal just world helps maintain well-being at work by coloring organizational justice perception. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-15. Doi: 10.1080/1359432X.2016.1192132
- Jones, C. & Volpe, E. H. (2010). Organizational identification: Extending our understanding of social identities through social networks. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 413-434. doi: 10.1002/job.694
- Joubert, T., & Kriek, H. J. (2009). Psychometric comparison of paper-and-pencil and online personality assessments in a selection setting. *SA Journal of Industrial Psychology*, 35(1), 78-88. doi: 10.4102/sajip.v35i1.727
- Kivimäki, M., Elovainio, M., Vahtera, J., Ferrie, J. & Theorell, T. (2003). Organisational justice and health of employees: prospective cohort study. *Occupational and Environmental Medicine*, 60, 27-34. doi: 10.1136/oem.60.1.27
- Kristensen, T., Borritz, M., Villadsen, E. & Christensen, K.B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19 (3), 192-207. doi: 10.1080/02678370500297720
- Lee, R., & Asforth, B. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133. doi: 10.1037//0021-9010.81.2.123
- Lerner, M. J. (1980). *The belief in a just world: A fundamental delusion*. New York: Plenum.
- Lerner, M. J., & Miller, D. T. (1978). Just world research and the attribution process: Looking back and ahead. *Psychological Bulletin*, 85 (5), 1030–1051. doi: 10.1037/0033-2909.85.5.1030

- Leyens, J. Ph., Cortes, B. P., Demoulin, S., Dovidio, J. F., Fiske, S. T., Gaunt, R., Paladino, M. P., Rodriguez, A. R., Rodriguez, R. T., Vaes, J. (2003). Emotional prejudice, essentialism, and nationalism. *European Journal of Social Psychology*, 33, 704–717. Doi: 10.1002/ejsp.170
- Mael, F. A. & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma Mater: A artial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13 (2), 103-123. doi: 10.1002/job.4030130202
- Martínez, R., Rodriguez-Bailon, R., Moya, M. & Vaes, J. (2017). How do diferente humanness measures relate? Confronting the attribution of secondary emotions, human uniqueness, and human nature traits. *The Journal of Social Psychology*, 157 (2), 165-180. doi: 10.1080/00224545.2016.1192097
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12 (5), 189-192. doi: 10.1111/1467-8721.01258
- Maslach, C. (2015). *Burnout: The cost of caring*. Los Altos: Malor Books.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. doi: 10.1002/job.4030020205
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychology Press.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93 (3), 498-512. doi: 10.1037/0021-9010.93.3.498
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Mendes, A. M. V. (2014). *Identificação organizacional, satisfação organizacional e intenção de turnover: estudo com uma amostra do setor das telecomunicações*. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Morais, C. (2019). O que faz um Psicólogo... na área da saúde ocupacional de uma instituição pública. *PSIS21*, 17, 22-23. Disponível em: https://alencastre.ipapercms.dk/ordem-dos-psicologos-portugueses/psis21-17/?page=4&utm_campaign=Ordem%20dos%20Psicologos%20Portugueses&utm_medium=email&utm_source=e-goi&utm_term=Qual%20o%20papel%20da%20Psicologia%20na%20construcao%20de%20locais%20de%20trabalho%20saudaveis%3F
- Moreno, I. B. F. M. (2018). *O Impacto da Identificação Organizacional no Bem-estar: a Importância de ter um Trabalho com Significado para o Colaborador*. Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações. Lisboa: ISCTE-IUL.
- Moreno-Jiménez, B. e Peñacoba, C. (1999). El Estrés asistencial de los servicios de salud. In M. A. Simon, *Manual de Psicología de la salud* (pp. 739-764), 11.
- Nóbrega, N. (2013). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en operarias de caja registradora de supermercados en valencia, estado carabobo 2012*. Dissertação de pós-graduação em Saúde Ocupacional. Valencia: Universidad de Carabobo.

- Paz, M. G. T. P., Gosendo, E. E. M., Dessen, M. C. & Mourão, R. G. V. (2009). Justiça organizacional e bem-estar pessoal nas organizações. *Estudos*, 36 (1/2), 95-115. doi: 10.18224/est.v36i1.1020
- Pinho, P. M. A. (2011). *A influência do empenhamento organizacional e profissional dos enfermeiros nas estratégias de resolução dos conflitos*. Dissertação de Mestrado em Gestão e Administração de Unidades de Saúde. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa.
- Pinto, A. M. (2000). *Burnout profissional em professores portugueses; representações sociais, incidência e preditores*. Dissertação de Doutoramento em Psicologia. Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Postmes, T., Haslam A. & Jans, L. (2013). A single-item measure of social identification: Reliability, validity, and utility. *British Journal of Social Psychology*, 53, 597-617. doi: 10.1111/bjso.12006
- Preacher, K. J., Rucker, D. D. & Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypotheses: Theory, methods and prescriptions. *Multivariate Behavioral Research*, 42 (1), 185-227. doi: 10.1080/00273170701341316
- Público (2019, 20 de Junho). *Burnout já está na lista das doenças da Organização Mundial da Saúde*. Disponível em: <https://www.publico.pt/2019/06/20/ciencia/noticia/burnout-ja-classificada-doenca-organizacao-mundial-saude-1874339>
- Riketta, M. (2005). Organizational identification: a meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 358-384. doi: 10.1016/j.jvb.2004.05.005
- Riketta, M., & Van Dick, R. (2005). Foci of attachment in organizations: A meta-analytic comparison of the strength and correlates of workgroup versus organizational identification and commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 67 (3), 490-510. doi: 10.1016/j.jvb.2004.06.001
- Rodrigues, F. M. (2019). A alegria no trabalho ou prevenir riscos a sério?. *PSIS21*, 17, 6. Disponível em: https://alencastre.ipapercms.dk/ordem-dos-psicologos-portugueses/psis21-17/?page=4&utm_campaign=Ordem%20dos%20Psicologos%20Portugueses&utm_medium=email&utm_source=e-goi&utm_term=Qual%20o%20papel%20da%20Psicologia%20na%20construcao%20de%20locais%20de%20trabalho%20saudaveis%3F
- Sequeira, J. A. (2016). *Satisfação organizacional, identificação organizacional e intenção de turnover: estudo comparativo com uma amostra de trabalhadores do setor farmacêutico*. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Steffens, N. K., Haslam, S. A. Schuh, S. C., Jetten, J. & Van Dick, R. (2017). A Meta-Analytic Review of Social Identification and Health in Organizational Contexts. *Personality and Social Psychology Review*, 21 (4), 303-335. doi: 10.1177/1088868316656701
- Sutton, R. M. & Douglas, K. M. (2005). Justice for all, or just for me? More evidence of the importance of the self-other distinction in just-world beliefs. *Personality and Individual Differences*, 39, 637-645. doi: 10.1016/j.paid.2005.02.010

- Tavares, S., Caetano, A. & Silva, S. (2007). Não há bela sem senão. A identificação organizacional, os comportamentos de dedicação ao trabalho e o conflito trabalho-família. *Psicologia*, 21 (1), 133-149. doi: 10.17575/rpsicol.v21i1.360
- Tomaka, J., & Blascovich, J. (1994). Effects of justice beliefs on cognitive appraisal of and subjective physiological, and behavioral responses to potential stress. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67(4), 732-740. doi: 10.1037/0022-3514.67.4.732
- Vaes, J., Leyens, J.P., Paladino, M.P. & Miranda, M. P. (2012). We are human, they are not: Driving forces behind outgroup dehumanization and the humanization of the ingroup. *European Review of Social Psychology*, 23 (1), 64-106, doi: 10.1080/10463283.2012.665250
- Vaes, J. & Muratore, M. (2013). Defensive dehumanization in the medical practice: A cross-sectional study from a health care worker's perspective. *British Psychological Society*, 52, 180-190. doi: 10.1111/bjso.12008
- Vala, J., Pinto, A. M., Moreira, S., & Lopes, R. C. & Januário, P. (2017). *Burnout na classe médica em Portugal: Perspetivas psicológicas e psicossociológicas*. Relatório Final. Lisboa: Universidade de Lisboa.
- Van Dick, R. (2004). My job is my castle: Identification in organizational contexts. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 19: 171-203. doi: 10.1002/0470013311.ch6
- Van Dick, R. & Haslam, S. A. (2012). Stress and well-being in the workplace: Support for key propositions from the social identity approach. In Jetten, J., Haslam, C. & Haslam, S. A. (Eds.) *The Social Cure: Identity, Health and Well-being* (pp. 175-194). New York: Psychology Press.
- Van Dick, R., Wagner, U. Stellmacher, J. Philipps, O. C. (2004) The utility of a broader conceptualization of organizational identification: Which aspects really matter?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77 (2), 171-191. doi: 10.1348/096317904774202135
- West, C. P., Dyrbye, L. N. & Shanafelt, T. D. (2018). Physician burnout: contributors, consequences and solutions. *Journal of Internal Medicine*, 283, 516-529. doi: 10.1111/joim.12752

Anexos

Anexo A – Questionário



O presente estudo foi elaborado no âmbito da dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa e pretende compreender melhor situações quotidianas dos profissionais do setor do retalho.

Solicitamos a sua colaboração através do preenchimento de um breve questionário, com a duração de aproximadamente 8 minutos.

A sua participação nesta investigação tem um carácter voluntário podendo ser interrompida a qualquer momento. Todos os dados recolhidos são **anónimos** e as suas respostas serão utilizadas apenas para fins académicos. Não existem respostas certas ou erradas, sendo que nos importa apenas a sua opinião espontânea e sincera.

Para participar no estudo deverá ter mais de 18 anos e estar atualmente empregado(a) no setor do retalho.

Caso pretenda informações adicionais e/ou esclarecimentos relativos ao estudo, poderá contactar: **Isabel Correia** (isabel.correia@iscte-iul.pt) ou **Andreia Almeida** (afeaa@iscte-iul.pt).

Importa ainda salientar que os dados só serão guardados se, no final do questionário, carregar em submeter.

Tendo tomado conhecimento sobre as características e condições do estudo:

- ☐ Li e aceito participar.
- ☐ Não aceito participar.

1. Antes de mais, pedimos que responda a algumas questões sobre si. Relembramos que estas informações são anónimas e apenas recolhidas para fins estatísticos de caracterização da amostra do estudo.

Sexo ☐ Masculino
☐ Feminino

Idade _____

Habilitações literárias _____

Estado civil ☐ Solteiro(a)
☐ Casado(a)/União de facto
☐ Separado/Divorciado/Viúvo

Nacionalidade _____

Concelho de residência _____

Profissão _____

Categoria profissional _____

Tem filhos? ☐ Sim ☐ Não

Quantas horas de
trabalho (em média)
realiza por semana? _____

Vínculo laboral ☐ Termo
☐ Efetivo
☐ Outro

Horário de trabalho ☐ Rotativo/Turnos
☐ Fixo
☐ Misto

Antiguidade na atual
organização ☐ < 1 ano
☐ 1 a 3 anos
☐ 4 a 5 anos
☐ > 5 anos

Considera que tem
sobrecarga de trabalho? ☐ Sim
☐ Não

Há quanto tempo teve
férias pela última vez?
(meses) _____

2. Responda de forma sincera à afirmação que se segue.

	Discordo totalmente	Discordo	Discordo ligeiramente	Não concordo nem discordo	Concordo ligeiramente	Concordo	Concordo totalmente
"Identifico-me com a organização em que trabalho."	1	2	3	4	5	6	7

3. Indique o que pensa em relação a cada uma das afirmações que se seguem.

	Discordo completamente	Discordo	Discordo ligeiramente	Não concordo nem discordo	Concordo ligeiramente	Concordo	Concordo completamente
1 – Na minha vida a injustiça acontece raramente.	1	2	3	4	5	6	7
2 – Basicamente, o mundo em que vivemos é justo.	1	2	3	4	5	6	7
3 – Acho que a maior parte do que me acontece é justo.	1	2	3	4	5	6	7
4 – As injustiças em todas as áreas da vida (por exemplo, profissão, família, política) acontecem raramente.	1	2	3	4	5	6	7
5 – De modo geral, os acontecimentos na minha vida são justos.	1	2	3	4	5	6	7
6 – Ao longo da vida as pessoas acabam por ser compensadas pelas injustiças sofridas.	1	2	3	4	5	6	7
7 – As decisões que os outros tomam em relação a mim são justas.	1	2	3	4	5	6	7
8 - De uma maneira geral, as pessoas merecem aquilo que lhes acontece.	1	2	3	4	5	6	7
9 – Acho que geralmente obtenho o que mereço.	1	2	3	4	5	6	7
10 – A justiça vence sempre a injustiça.	1	2	3	4	5	6	7
11 – Geralmente os outros tratam-me de uma maneira justa.	1	2	3	4	5	6	7
12 – As pessoas tentam ser justas quando tomam decisões importantes.	1	2	3	4	5	6	7
13 – Em geral, eu mereço o que me acontece.	1	2	3	4	5	6	7

4. Indique, para cada uma das seguintes afirmações, a frequência com que tem esse sentimento.

	Nunca/quase nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre
1 – Com que frequência se sente fatigado/a?	1	2	3	4	5
2 – Sente-se exausto/a de manhã ao pensar em mais um dia de trabalho?	1	2	3	4	5
3 – Sente que cada hora de trabalho é cansativa para si?	1	2	3	4	5
4 – Está cansado de trabalhar com clientes?	1	2	3	4	5
5 – Com que frequência se sente emocionalmente exausto/a?	1	2	3	4	5
6 – Com que frequência pensa: “Eu não aguento mais isto?”	1	2	3	4	5
7 – Com que frequência se sente frágil e suscetível a ficar doente?	1	2	3	4	5
8 - Com que frequência se sente fisicamente exausto/a?	1	2	3	4	5
9 – Com que frequência se sente cansado/a?	1	2	3	4	5
10 – Sente-se esgotado/a no final de um dia de trabalho?	1	2	3	4	5
11 – Alguma vez se questiona quanto tempo conseguirá continuar a trabalhar com clientes?	1	2	3	4	5
12 – Tem energia suficiente para a família e os amigos durante o tempo de lazer?	1	2	3	4	5

	Muito pouco	Pouco	Assim, assim	Bastante	Muitíssimo
1 – O seu trabalho é emocionalmente desgastante?	1	2	3	4	5
2 – O seu trabalho deixa-o frustrado/a?	1	2	3	4	5
3 – Sente-se esgotado por causa do seu trabalho?	1	2	3	4	5
4 – Trabalhar com clientes deixa-o/a sem energia?	1	2	3	4	5
5 – Acha difícil trabalhar com clientes?	1	2	3	4	5
6 – Sente que dá mais do que recebe quando trabalha com clientes?	1	2	3	4	5
7 – Acha frustrante trabalhar com clientes?	1	2	3	4	5

5. Imagine a seguinte situação real que, por motivos de anonimato, não será revelada a identificação do/a cliente nem do funcionário/a.

Um cliente dirigiu-se ao supermercado no dia 8 de Março ao fim da tarde com o objetivo de proceder à troca de um pequeno eletrodoméstico que havia comprado no dia 1 de Março mas que apresentava alguns problemas que impediam o seu correto funcionamento.

Quando entrou no supermercado, dirigiu-se à caixa mais próxima. Após explicar a situação ao funcionário que ali se encontrava, este respondeu de forma agressiva afirmando que teria que aguardar, pois estava muito ocupado e quase no fim do seu horário de trabalho.

Após 20 minutos de espera, o cliente voltou a chamar a atenção do funcionário afirmando que não tinha culpa de ter comprado um produto com anomalias e que não teria de ser ainda mais prejudicado, ao que este lhe responde que também não era o culpado do produto apresentar problemas, e que este poderia ir ter com outro colega que tivesse disponibilidade para verificar a situação.

Perante esta atitude do funcionário, o cliente solicitou o livro de reclamações do estabelecimento onde descreveu a situação e a atitude do funcionário. No entanto, passaram 28 dias e ainda está a aguardar o contacto do supermercado para resolver a situação e efetuar a devolução do dinheiro.

Na sua opinião, qual é a probabilidade deste cliente sentir cada uma das seguintes emoções:

	1 - Muito menos do que a pessoa média	2 - Menos do que a pessoa média	3 - Um pouco menos do que a pessoa média	4 - Tanto como a pessoa média	5 - Um pouco mais do que a pessoa média	6 - Mais do que a pessoa média	7 - Muito mais do que a pessoa média
Mágoa	1	2	3	4	5	6	7
Alegria	1	2	3	4	5	6	7
Tristeza	1	2	3	4	5	6	7
Diversão	1	2	3	4	5	6	7
Tranquilidade	1	2	3	4	5	6	7
Culpa	1	2	3	4	5	6	7
Remorsos	1	2	3	4	5	6	7
Desconsolo	1	2	3	4	5	6	7
Entusiasmo	1	2	3	4	5	6	7
Confusão	1	2	3	4	5	6	7
Dor	1	2	3	4	5	6	7
Amor	1	2	3	4	5	6	7
Esperança	1	2	3	4	5	6	7
Aflição	1	2	3	4	5	6	7
Medo	1	2	3	4	5	6	7
Pânico	1	2	3	4	5	6	7
Otimismo	1	2	3	4	5	6	7
Felicidade	1	2	3	4	5	6	7
Raiva	1	2	3	4	5	6	7
Ira	1	2	3	4	5	6	7
Vergonha	1	2	3	4	5	6	7

Obrigado pela sua colaboração!

Anexo B – Resultados da Análise de Mediação Moderada no Burnout Pessoal

Run MATRIX procedure:

***** PROCESS Procedure for SPSS Release 2.16.1 *****

Written by Andrew F. Hayes, Ph.D. www.afhayes.com
Documentation available in Hayes (2013). www.guilford.com/p/hayes3

Model = 59

Y = B_Pessoa

X = CMJ_P

M = secundar

W = IO

Statistical Controls:

CONTROL= Género Idade Habilita Estado_c Filhos Horas_se Vínculo Tipo_hor
Antiguid Férias primaria

Sample size

161

Outcome: secundar

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,614	,377	,763	6,299	14,000	146,000	,000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	-1,783	,827	-2,156	,033	-3,418	-,149
CMJ_P	-,117	,073	-1,599	,112	-,261	,028
IO	,041	,046	,902	,368	-,049	,132
int_1	-,016	,041	-,396	,693	-,098	,065
Género	-,091	,155	-,589	,557	-,397	,214
Idade	,005	,011	,444	,658	-,017	,027
Habilita	,024	,040	,589	,557	-,056	,103
Estado_c	,015	,164	,091	,928	-,308	,338
Filhos	-,188	,214	-,879	,381	-,610	,235
Horas_se	,013	,007	2,003	,047	,000	,027
Vínculo	-,122	,185	-,660	,510	-,487	,243
Tipo_hor	-,061	,102	-,602	,548	-,263	,140
Antiguid	-,014	,077	-,182	,856	-,165	,138
Férias	,009	,021	,427	,670	-,033	,051
primaria	,432	,057	7,566	,000	,319	,545

Product terms key:

int_1 CMJ_P X IO

Outcome: B_Pessoa

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,596	,355	,440	4,945	16,000	144,000	,000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	4,042	,647	6,245	,000	2,763	5,322
secundar	-,067	,064	-1,054	,294	-,194	,059
CMJ_P	-,134	,056	-2,376	,019	-,246	-,023
int_2	,016	,029	,538	,592	-,042	,073
IO	-,145	,035	-4,122	,000	-,215	-,076
int_3	-,079	,033	-2,440	,016	-,144	-,015
Género	,151	,118	1,283	,201	-,082	,384
Idade	-,033	,008	-3,901	,000	-,050	-,016
Habilita	,010	,031	,322	,748	-,051	,071
Estado_c	-,071	,124	-,571	,569	-,317	,175
Filhos	-,321	,163	-1,972	,051	-,643	,001
Horas_se	,005	,005	1,023	,308	-,005	,016
Vínculo	-,153	,141	-1,089	,278	-,432	,125
Tipo_hor	-,142	,077	-1,829	,069	-,295	,011
Antiguid	,134	,058	2,296	,023	,019	,249
Férias	-,004	,016	-,245	,806	-,036	,028
primaria	,101	,051	1,962	,052	-,001	,202

Product terms key:

int_2 secundar X IO
int_3 CMJ_P X IO

***** DIRECT AND INDIRECT EFFECTS *****

Conditional direct effect(s) of X on Y at values of the moderator(s):

IO	Effect	SE	t	p	LLCI	ULCI
-1,694	,001	,078	,008	,993	-,153	,155
,000	-,134	,056	-2,376	,019	-,246	-,023
1,694	-,269	,080	-3,363	,001	-,427	-,111

Conditional indirect effect(s) of X on Y at values of the moderator(s):

Mediator

	IO	Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
secundar	-1,694	,008	,017	-,009	,071
secundar	,000	,008	,012	-,005	,047
secundar	1,694	,006	,019	-,023	,059

Values for quantitative moderators are the mean and plus/minus one SD from mean.

Values for dichotomous moderators are the two values of the moderator.

***** ANALYSIS NOTES AND WARNINGS *****

Number of bootstrap samples for bias corrected bootstrap confidence intervals:

5000

Level of confidence for all confidence intervals in output:

95,00

NOTE: The following variables were mean centered prior to analysis:

CMJ_P secundar IO

NOTE: Some cases were deleted due to missing data. The number of such cases was:

1

----- END MATRIX -----

Anexo C - Resultados da Análise de Mediação Moderada no Burnout relacionado com o Trabalho

Run MATRIX procedure:

***** PROCESS Procedure for SPSS Release 2.16.1 *****

Written by Andrew F. Hayes, Ph.D. www.afhayes.com
Documentation available in Hayes (2013). www.guilford.com/p/hayes3

Model = 59

Y = B_Trabal

X = CMJ_P

M = secundar

W = IO

Statistical Controls:

CONTROL= Género Idade Habilidade Estado_c Filhos Horas_se Vínculo Tipo_hor
Antiguid Férias primaria

Sample size

161

Outcome: secundar

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,614	,377	,763	6,299	14,000	146,000	,000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	-1,783	,827	-2,156	,033	-3,418	-,149
CMJ_P	-,117	,073	-1,599	,112	-,261	,028
IO	,041	,046	,902	,368	-,049	,132
int_1	-,016	,041	-,396	,693	-,098	,065
Género	-,091	,155	-,589	,557	-,397	,214
Idade	,005	,011	,444	,658	-,017	,027
Habilidade	,024	,040	,589	,557	-,056	,103
Estado_c	,015	,164	,091	,928	-,308	,338
Filhos	-,188	,214	-,879	,381	-,610	,235
Horas_se	,013	,007	2,003	,047	,000	,027
Vínculo	-,122	,185	-,660	,510	-,487	,243
Tipo_hor	-,061	,102	-,602	,548	-,263	,140
Antiguid	-,014	,077	-,182	,856	-,165	,138
Férias	,009	,021	,427	,670	-,033	,051
primaria	,432	,057	7,566	,000	,319	,545

Product terms key:

int_1 CMJ_P X IO

Outcome: B_Trabal

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,635	,403	,296	6,075	16,000	144,000	,000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	2,923	,531	5,508	,000	1,874	3,971
secundar	-,036	,052	-,693	,489	-,140	,067
CMJ_P	-,085	,046	-1,835	,069	-,176	,007
int_2	,020	,024	,835	,405	-,027	,067
IO	-,171	,029	-5,919	,000	-,228	-,114
int_3	-,072	,027	-2,710	,008	-,125	-,020
Género	,093	,096	,963	,337	-,098	,284
Idade	-,020	,007	-2,925	,004	-,034	-,007
Habilita	,045	,025	1,796	,075	-,005	,095
Estado_c	,097	,102	,949	,344	-,105	,298
Filhos	-,081	,134	-,609	,543	-,345	,183
Horas_se	,002	,004	,551	,583	-,006	,011
Vínculo	-,097	,115	-,843	,401	-,325	,131
Tipo_hor	-,076	,064	-1,198	,233	-,202	,049
Antiguid	,164	,048	3,430	,001	,069	,258
Férias	-,014	,013	-1,034	,303	-,040	,013
primaria	,081	,042	1,919	,057	-,002	,164

Product terms key:

int_2 secundar X IO
int_3 CMJ_P X IO

***** DIRECT AND INDIRECT EFFECTS *****

Conditional direct effect(s) of X on Y at values of the moderator(s):

IO	Effect	SE	t	p	LLCI	ULCI
-1,694	,038	,064	,590	,556	-,089	,164
,000	-,085	,046	-1,835	,069	-,176	,007
1,694	-,207	,065	-3,168	,002	-,337	-,078

Conditional indirect effect(s) of X on Y at values of the moderator(s):

Mediator

	IO	Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
secundar	-1,694	,006	,013	-,006	,053
secundar	,000	,004	,009	-,007	,034

secundar 1,694 ,000 ,014 -,027 ,034

Values for quantitative moderators are the mean and plus/minus one SD from mean.
Values for dichotomous moderators are the two values of the moderator.

***** ANALYSIS NOTES AND WARNINGS *****

Number of bootstrap samples for bias corrected bootstrap confidence intervals:
5000

Level of confidence for all confidence intervals in output:
95,00

NOTE: The following variables were mean centered prior to analysis:
CMJ_P secundar IO

NOTE: Some cases were deleted due to missing data. The number of such cases was:
1

----- END MATRIX -----

Anexo D – Resultados da Análise de Mediação Moderada no Burnout relacionado com o Cliente

Run MATRIX procedure:

***** PROCESS Procedure for SPSS Release 2.16.1 *****

Written by Andrew F. Hayes, Ph.D. www.afhayes.com
Documentation available in Hayes (2013). www.guilford.com/p/hayes3

Model = 59

Y = B_Client

X = CMJ_P

M = secundar

W = IO

Statistical Controls:

CONTROL= Género Idade Habilidade Estado_c Filhos Horas_se Vínculo Tipo_hor
Antiguid Férias primaria

Sample size

161

Outcome: secundar

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,614	,377	,763	6,299	14,000	146,000	,000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	-1,783	,827	-2,156	,033	-3,418	-,149
CMJ_P	-,117	,073	-1,599	,112	-,261	,028
IO	,041	,046	,902	,368	-,049	,132
int_1	-,016	,041	-,396	,693	-,098	,065
Género	-,091	,155	-,589	,557	-,397	,214
Idade	,005	,011	,444	,658	-,017	,027
Habilidade	,024	,040	,589	,557	-,056	,103
Estado_c	,015	,164	,091	,928	-,308	,338
Filhos	-,188	,214	-,879	,381	-,610	,235
Horas_se	,013	,007	2,003	,047	,000	,027
Vínculo	-,122	,185	-,660	,510	-,487	,243
Tipo_hor	-,061	,102	-,602	,548	-,263	,140
Antiguid	-,014	,077	-,182	,856	-,165	,138
Férias	,009	,021	,427	,670	-,033	,051
primaria	,432	,057	7,566	,000	,319	,545

Product terms key:

int_1 CMJ_P X IO

Outcome: B_Client

Model Summary

R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,522	,273	,803	3,379	16,000	144,000	,000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	4,052	,874	4,636	,000	2,324	5,779
secundar	-,130	,086	-1,504	,135	-,301	,041
CMJ_P	-,070	,076	-,925	,357	-,221	,080
int_2	,100	,039	2,547	,012	,022	,178
IO	-,151	,048	-3,166	,002	-,244	-,057
int_3	-,062	,044	-1,402	,163	-,149	,025
Género	-,073	,159	-,462	,645	-,387	,241
Idade	-,036	,011	-3,119	,002	-,058	-,013
Habilita	,060	,041	1,451	,149	-,022	,142
Estado_c	-,137	,168	-,816	,416	-,469	,195
Filhos	-,393	,220	-1,787	,076	-,828	,042
Horas_se	-,001	,007	-,139	,890	-,015	,013
Vínculo	,108	,190	,566	,572	-,268	,483
Tipo_hor	-,152	,105	-1,449	,150	-,358	,055
Antiguid	,153	,079	1,948	,053	-,002	,309
Férias	-,018	,022	-,802	,424	-,061	,026
primaria	,130	,069	1,874	,063	-,007	,266

Product terms key:

int_2 secundar X IO
int_3 CMJ_P X IO

***** DIRECT AND INDIRECT EFFECTS *****

Conditional direct effect(s) of X on Y at values of the moderator(s):

IO	Effect	SE	t	p	LLCI	ULCI
-1,694	,034	,105	,323	,747	-,174	,242
,000	-,070	,076	-,925	,357	-,221	,080
1,694	-,175	,108	-1,622	,107	-,388	,038

Conditional indirect effect(s) of X on Y at values of the moderator(s):

Mediator

	IO	Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI
secundar	-1,694	,027	,041	-,028	,149
secundar	,000	,015	,018	-,004	,076

secundar 1,694 - ,006 ,025 -,073 ,032

Values for quantitative moderators are the mean and plus/minus one SD from mean.
Values for dichotomous moderators are the two values of the moderator.

***** ANALYSIS NOTES AND WARNINGS *****

Number of bootstrap samples for bias corrected bootstrap confidence intervals:
5000

Level of confidence for all confidence intervals in output:
95,00

NOTE: The following variables were mean centered prior to analysis:
CMJ_P secundar IO

NOTE: Some cases were deleted due to missing data. The number of such cases was:
1

----- END MATRIX -----