



Instituto Politécnico de Tomar

Escola Superior de Gestão

Andreia Sofia Tomás Fontinho

**Das Exigências e Recursos Laborais ao
Burnout: Um estudo com Agentes
Imobiliários**

Dissertação de Mestrado

Orientado por:

Professora Doutora Sónia P. Gonçalves | Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas,
Universidade de Lisboa (ISCS-ULisboa)

Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico de Tomar
para cumprimento dos requisitos necessários
à obtenção do grau de Mestre
em Gestão de Recursos Humanos

Aos agentes imobiliários,
que me levaram a procurar conhecimento.

**“Foi o tempo que dedicaste à tua rosa
que tornou a tua rosa tão importante.”**

- O Príncipezinho -

RESUMO

A profissão de agente imobiliário considera a experiência diária de atividades exigentes e desgastantes. A conjugação das exigências relativas ao trabalho, com a ausência de experiências de recuperação poderá contribuir para que esta classe profissional experiencie elevados níveis de *stress* de forma continuada ou até *burnout*.

O objetivo desta investigação, tendo por base o modelo de exigências-recursos laborais (*Job Demands-Resources Model*), é analisar a relação entre as exigências profissionais e o *burnout*. Procura ainda analisar o papel moderador das experiências de recuperação e a satisfação enquanto variável mediadora.

Participaram no estudo 162 agentes imobiliários de todo o país, com idades compreendidas entre os 20 e os 69 anos (M=45,79; DP=10,94), tendo os participantes respondido a um questionário *online*. Para o efeito, como instrumentos de recolha de dados, foram aplicados um Questionário de levantamento de variáveis demográficas e laborais, o Questionário das Exigências Laborais, o *Maslach Burnout Inventory*, o Questionário de Experiências de Recuperação e uma questão sobre a Satisfação Profissional.

Os resultados obtidos demonstram que as exigências profissionais dos agentes imobiliários são preditoras positivas do *burnout*.

No que respeita à relação de mediação testada, encontrou-se um efeito direto entre a variável exigências no trabalho e o *burnout*, mas a interação na presença da mediação pela variável satisfação geral com o trabalho não ocorre. Finalmente, no que concerne à relação de moderação testada, verificou-se que apenas o relaxamento parece desempenhar o papel de estratégia de recuperação. Quando testados os efeitos condicionais do preditor focal nos valores de relaxamento, verifica-se que valores de resposta baixos ou médios estão associados a efeitos mais negativos – ou seja, maior *burnout*.

Estas conclusões poderão contribuir para uma melhor compressão, a nível empírico, do impacto das exigências profissionais no *burnout* e respetiva influência das experiências de recuperação e satisfação geral nos agentes imobiliários, permitindo traçar diferentes estratégias ao nível da gestão dos recursos humanos.

Palavras-chave: Modelo Exigências-Recursos laborais; *Burnout*; Exigências Profissionais; Experiências de Recuperação; Satisfação geral com o trabalho; Agentes imobiliários.

ABSTRACT

A real estate agent job considers a daily experience of demanding and exhausting activities. Combining work demands with an absence of recovery experiences could contribute to a high stress level experience or even burnout.

The purpose of this research, based on the Job Demands-Resources Model, is to analyze the relationship between professional demands and burnout. It also seeks to analyze the moderating role of the recovery experiences and the satisfaction as a mediator.

The study included 162 real estate agents from all over the country, aged between 20 and 69 years old ($M=45,79$; $SD=10,94$), who responded to an online questionnaire.

For this purpose, the data collection instruments applied were: a Demographic and Labor Variable Survey Questionnaire; the Labor Requirements Questionnaire – “Maslach Burnout Inventory”; the Recovery Experiences Questionnaire and a question about Job Satisfaction. The results demonstrate that the professional requirements of a real estate agents are positive predictors of burnout.

In the mediation relationship tested, a direct effect was found between the variable job requirements and burnout, but interaction in the presence of mediation by the variable general job satisfaction was not verified.

Finally, regarding to the moderation relationship, it was found that only relaxation seems to play a role of recovery. When testing the conditional effects of the focal predictor on relaxation values, low or medium response values are associated with more negative effects – increasing the burnout.

These conclusions may contribute to a better empirical compression on the impact of professional demands on burnout and the respective influence of recovery experiences and general satisfaction in real estate agents, allowing to outline different strategies in the management of human resources.

Keywords: Job Demands-Resources Model; Burnout; Professionals Demands; Recovery Experiences; General Job Satisfaction; Real Estate Agents.

AGRADECIMENTOS

A conclusão deste trabalho é o culminar de um percurso que teve as suas dificuldades e desafios... mas que por isso me deu tanto gozo!

Chegando a esta fase final não poderia começar de outra forma senão assim...

Obrigada ao meu marido Rodolfo por ser sempre mais do que isso ao longo destes anos. Por todos os dias me apoiar naquelas que são as lutas pelos meus objetivos (por mais absurdos que eles sejam). Por me incentivar a sonhar mais alto, querer sempre mais e melhor, e sobretudo, por nunca me deixar desistir. Por fazer com que seja sempre assim, em qualquer lado do mundo!

Obrigada aos meus pais, Fátima e Manuel, porque se não me tivessem ensinado no passado, eu não seria o que sou hoje. Obrigada por me apoiarem incondicionalmente quando, na loucura, eu lhes digo que serei eternamente estudante.

Obrigada a todas as minhas pessoas, à família de sangue e à de coração, aos amigos e aos meus 3 meninos - porque foram tantos os momentos que eu não pude acompanhar.

Aos agentes imobiliários, com os quais tenho tanto orgulho em trabalhar. Agradeço por todos os dias me desafiarem e obrigarem a sair da zona de conforto, em busca de novos caminhos e formas de trabalho – no fundo, por me fazerem crescer profissionalmente.

Obrigada à Ana e ao Daniel, pela oportunidade que me deram e pela confiança que depositam em mim todos os dias. Acima de tudo por me terem apresentado a este mundo novo que é dos meus maiores desafios..

Finalmente, agradeço à grande pessoa que me fez levar avante este projeto, e que por isso ser-lhe-ei eternamente grata: à minha Orientadora, Professora Sónia Gonçalves. Pelo coração que tem! Por todo o alento que me deu, por tanto insistir e persistir. Pelo amparo neste caminho desamparado. E sobretudo, por ter estado sempre lá...mesmo quando não tinha de o fazer. Ao seu lado, o caminho foi muito mais fácil!

Índice

Resumo	vi
Abstract.....	iv
Agradecimentos	v
Índice	vi
Índice de Figuras	viii
Índice de Tabelas	ix
Lista de abreviaturas e siglas	x
Introdução.....	1
Capítulo I: Enquadramento Teórico	6
1.1 Modelo Exigências-Recursos Laborais (Job Demands-Resources Model – JD-R)(Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaudeli, 2001).....	6
1.2 Exigências no Trabalho.....	9
1.3 <i>Burnout</i>	10
1.3.1 Desenvolvimento histórico.....	10
1.3.2 Delimitação do conceito.....	13
1.3.3 Antecedentes individuais e organizacionais do <i>burnout</i>	15
1.3.4 Consequências individuais e organizacionais do <i>burnout</i>	16
1.3.5 Pertinência da temática.....	16
1.4 Experiências de Recuperação.....	17
1.5 Satisfação geral com o trabalho	21
1.6 A profissão de Agente Imobiliário em Portugal	23
1.6.1 O mercado imobiliário	24
1.6.2 Conceito de Agência Imobiliária Franchising vs. Tradicional.....	25
1.6.3 A profissão de Agente Imobiliário	25
1.6.4 As exigências da profissão de Agente Imobiliário.....	26
Capítulo II: Desenvolvimento de Hipóteses e Modelo.....	28
Capítulo III: Método.....	30
3.1 Metodologia	30
3.2 Participantes	30
3.3 Instrumentos.....	34
3.3.1 Dados sociodemográficos e laborais	35
3.3.2 Exigências no trabalho	35

3.3.3 <i>Burnout</i>	36
3.3.2 Experiências de recuperação	37
3.3.3 Satisfação geral com o trabalho	37
3.4 Procedimento de recolha e tratamento de dados	38
Capítulo IV: Apresentação e análise de resultados	39
4.1 Caracterização das variáveis em estudo	40
4.2 Correlação entre as variáveis em estudo	41
4.3 Teste de hipóteses	43
4.3.1 Analisar o efeito preditivo das exigências no trabalho no <i>burnout</i> e suas dimensões	43
4.3.2 Testes de modelação com Mediação	45
4.3.3 Testes de modelação com Moderação.....	47
Capítulo V: Discussão dos resultados	50
5.1 Discussão de resultados.....	50
5.2 Limitações	56
5.3 Sugestões para futuras investigações	56
Conclusão	57
Referências Bibliográficas.....	60

Índice de Figuras

Figura 1 - Representação esquemática do Modelo Exigências-Recursos laborais de Demerouti e colaboradores (2001). Adaptado de Gonçalves, 2011	8
Figura 2 – Modelo de investigação e hipóteses	29
Figura 3 – Modelo de mediação	47

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Caracterização da amostra – dados sociodemográficos: género.....	31
Tabela 2 – Caracterização da amostra – dados sociodemográficos: habilitações literárias	31
Tabela 3 – Caracterização da amostra – dados sociodemográficos: estado civil	32
Tabela 4 – Caracterização da amostra – dados sociodemográficos: nr.º filhos.....	32
Tabela 5 – Caracterização da amostra – dados relativos à situação profissional: tempo que exerce a profissão	33
Tabela 6 – Caracterização da amostra – dados relativos à situação profissional: tipo de agência	33
Tabela 7 – Caracterização da amostra – dados sociodemográficos: distrito da agência	34
Tabela 8 – Análise descritiva das variáveis e suas dimensões	40
Tabela 9 – Correlação entre as variáveis em estudo.....	41
Tabela 10 – Regressão linear das exigências no trabalho e o <i>burnout</i>	44
Tabela 11 – Regressão linear das exigências no trabalho e a exaustão emocional	44
Tabela 12 – Regressão linear das exigências no trabalho e a despersonalização.....	45
Tabela 13 – Regressão linear das exigências no trabalho e a realização pessoal	45
Tabela 14 – Moderação do relaxamento entre as exigências no trabalho e o <i>burnout</i> ...	48
Tabela 15 – Efeitos condicionais do preditor focal nos valores da variável moderadora	49

Lista de abreviaturas e siglas

AP – Afastamento Psicológico

C – Controlo

D – Despersonalização

DP – Desvio-Padrão

EE – Exaustão Emocional

ER – Experiências de Recuperação

IC – Intervalo de Confiança

M – Média

MBI – *Maslach Burnout Inventory*

PD – Procura de Desafios

R – Relaxamento

RP – Realização Pessoal

REQ – *Recovery Experiences Questionnaire*

SPSS – *Statistics Package for the Social Sciences*

Introdução

O trabalho ocupa um lugar de primeira ordem no desenvolvimento psicológico do Ser Humano, e as discussões acerca das condições laborais, dos riscos psicossociais e da qualidade de vida no trabalho colocam em evidência o contexto ocupacional como um lugar privilegiado de manifestações, quer de saúde, quer de doença psíquica relacionada com o mesmo (Clot, 2007).

As alterações sociais, demográficas, políticas e económicas ocorridas nos últimos anos fazem-se acompanhar de um conjunto de exigências crescentes colocadas aos indivíduos, às famílias, às organizações e à sociedade em geral. Neste seguimento, de acordo com a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho tem-se assistido a um aumento de stress provocado por motivos laborais, com um efeito negativo na saúde e no bem-estar dos profissionais (EU-OSHA, 2014).

Com efeito, torna-se difícil responder ativamente e a tempo às pressões que são mantidas também ao nível emocional e psicológico para que os colaboradores sejam capazes de responder às exigências do dia-a-dia (Gonçalves & Neves, 2005).

Desta feita, de entre os riscos psicossociais, o stress tem merecido lugar de destaque na investigação. Efetivamente, quando uma pessoa é confrontada com situações que sejam avaliadas como stressantes, ocorre um processo que envolve todo o organismo, induzindo emoções, alterando o comportamento observável e interferindo com os mecanismos biológico e cognitivo. Quando tal acontece, a pessoa tenta utilizar diversas estratégias, os chamados mecanismos de *coping* ou de adaptação ao stress (Gomes, 2013).

Mais concretamente no contexto profissional, este conceito denomina-se de “stress profissional” ou “stress ocupacional” e é definido pelo National Institute of Occupational Safety and Health como uma consequência do desequilíbrio entre aquilo que são as exigências do trabalho e os recursos que o trabalhador possui (Gomes, 2013).

No caso concreto do ambiente de trabalho, estes *stressores* podem ser, por exemplo características da tarefa, características da relação com outras pessoas no trabalho, características da organização como um todo, ou da natureza das expectativas e exigências que a organização ou outras pessoas colocam no indivíduo (Gomes, 2013).

Assim, a vantagem competitiva das organizações pode ser ganha se os seus colaboradores se sentirem motivados e psicologicamente saudáveis, e para que isso aconteça

as políticas de saúde ocupacional e de recursos humanos devem estar sincronizadas e bem geridas (Salanova & Schaufeli, 2009).

Baseado nesta premissa, o presente trabalho parte da definição e variáveis presentes no Modelo Exigências-Recursos Laborais (*Job Demands-Resources Model – JD-R*) de Demerouti, Bakker, Nachreiner e Schaufeli (2001), para analisar a interação entre as seguintes variáveis: exigências profissionais, *burnout*, experiências de recuperação e satisfação geral com o trabalho, na classe profissional de agentes imobiliários. Optou-se por não se utilizar neste estudo a variável recursos, uma vez que a profissão de agente imobiliário engloba variadas tipologias de condições, aparentemente difíceis de quantificar de forma objetiva.

O presente estudo contempla a satisfação geral com o trabalho como variável com possível efeito mediador na relação entre as exigências profissionais e o *burnout*, no sentido em que os indivíduos que percebem mais exigências laborais, tenderão a diminuir a satisfação com o trabalho e conseqüentemente a incrementar os sintomas de *burnout* seguindo o processo de deterioração preconizado do Modelo Exigências-Recursos Laborais. No sentido de conseguir uma visão mais abrangente do Modelo Exigências-Recursos Laborais o presente estudo foca as experiências de recuperação como potencial recurso a considerar na relação entre as exigências e o *burnout*. As experiências de recuperação serão testadas como variável moderadora, esperando-se que o impacto negativo das exigências na promoção de *burnout* seja atenuado pelas experiências de recuperação.

As exigências profissionais agregam aspectos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais, que requerem esforços físicos ou psicológicos por parte dos colaboradores, relacionando-se conseqüentemente com custos físicos e/ou psicológicos (Schaufeli & Bakker, 2004).

A profissão de agente imobiliário parece considerar diversas experiências diárias exigentes e desgastante, sendo talvez uma das profissões mais difíceis de ser abordada do ponto de vista da organização do trabalho. Desde logo com a necessidade que é imposta aos agentes imobiliários de apresentarem um ritmo de trabalho elevado, de se encontrarem permanentemente contactáveis e disponíveis, através de telefone ou e-mail, da exigência crescente do mercado imobiliário, com os clientes a esperarem por respostas rápidas, ou até da ausência de um espaço físico de trabalho – grande parte das tarefas são realizadas na rua, com as conseqüentes adversidades que tal acarreta.

Tais exigências poderão inibir a recuperação total dos trabalhadores, contribuindo de forma direta para um estado de exaustão (Schaufeli & Baker, 2004).

As experiências de recuperação referem-se ao processo que potencia a recuperação do stress vivenciado no contexto de trabalho, permitindo ao trabalhador estar apto para o dia seguinte (Sonnetag, 2003). Elencam experiências como o afastamento psicológico do trabalho, o relaxamento, a procura de desafios ou o controlo sobre as atividades de lazer (Sonnetag & Fritz, 2007).

Neste caso, a conjugação das exigências relativas ao trabalho, com a ausência de experiências de recuperação poderá contribuir para esta classe profissional experiencie elevados níveis de stress de forma continuada, ou até *burnout*.

O *burnout* é conceptualizado como um construto multidimensional com três principais componentes que interagem entre si: (1) exaustão emocional, (2) despersonalização e (3) perda de realização profissional (Maslach, 1993; Maslach & Leiter, 2008).

A exaustão emocional é uma experiência de stress pautada por sentimentos de esgotamento dos recursos emocionais e de desgaste emocional. A despersonalização corresponde à avaliação e às atitudes negativas, cínicas e frias em relação às outras pessoas. Por fim, a perda de realização refere-se ao elemento da autoavaliação e à diminuição de sentimentos de competência e gratificação pessoal (Maslach, 1993).

Paralelamente, o *burnout* poderá ser percecionado como uma reação afetiva à exposição prolongada de stress no trabalho, ou seja, a situações em que as exigências do trabalho excedem os recursos adaptativos dos indivíduos (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

O *burnout* tem sido investigado em diversas profissões, tendo o seu foco de estudo essencialmente em áreas de ensino, serviços de saúde e outras atividades em que exista um envolvimento intenso com o público, como é o caso dos agentes imobiliários (Maslach & Leiter, 2008). No entanto, ainda são raros os estudos sobre associações entre *burnout* e outros aspetos do trabalho, tais como as exigências profissionais, as experiências de recuperação e a satisfação, aliando-se ao facto de ser desconhecida a existência de estudos prévios que caracterizem as variáveis anteriormente descritas em profissionais do ramo imobiliário.

Podendo funcionar como variável mediadora da relação entre as exigências profissionais e o *burnout*, apresenta-se a satisfação geral com o trabalho.

De acordo com Rosa e Carlotto (2005), diversos estudos têm identificado uma relação entre *burnout* e satisfação no trabalho, encontrando-se geralmente uma forte associação no

sentido negativo entre os dois fenómenos, ou seja, quanto maiores os índices de satisfação no trabalho, menores os índices de *burnout*.

A satisfação no trabalho parece resultar da forma como os trabalhadores percecionam um conjunto de aspetos que estão direta e indiretamente relacionados com o trabalho, e que têm influência sobre o desempenho organizacional e profissional, os comportamentos individuais, e o bem-estar físico e psicológico. Tal vem-se a refletir consequentemente na rotatividade, no absentismo, no empenho, que por seu turno, irão influenciar a produtividade e a competitividade de uma organização (Cruz, 2018).

Esta introdução teórica permite definir o ponto de partida da presente investigação e os respetivos objetivos. Nela pretende-se caracterizar e analisar os efeitos das exigências profissionais no *burnout*, e a relação com as experiências de recuperação e a satisfação geral com o trabalho, sendo que as conclusões do mesmo poderão contribuir para o conhecimento profundo da população alvo, e a melhoria do contexto laboral dos agentes imobiliários.

A presente dissertação encontra-se dividida em cinco capítulos distintos.

No primeiro capítulo estão expostas as contribuições teóricas mais relevantes para a compreensão da temática deste estudo. Procurou-se aprofundar o modelo teórico “Exigências-Recursos Laborais” - sendo este o ponto de partida para o presente trabalho - e ainda, a concetualização das variáveis primordiais (exigências profissionais e *burnout*), e as variáveis moderadoras e mediadoras (respetivamente, as experiências de recuperação e a satisfação com o trabalho). Neste capítulo faz-se ainda uma breve caracterização da área imobiliária e da profissão de agente imobiliário. Quanto a este aspeto, reforça-se que, devido à existência de poucos trabalhos fundamentados na área imobiliária, a caracterização exposta advém sobretudo da experiência profissional da autora.

Todos os restantes capítulos são referentes ao estudo empírico em si.

No capítulo II desta dissertação, apresentamos os objetivos e hipóteses, e o desenho orientador formulado para este estudo; no capítulo III expomos os aspetos metodológicos, a caracterização dos participantes, o procedimento de recolha dos dados, a descrição dos instrumentos e os procedimentos estatísticos a que se recorreu.

O capítulo seguinte (i.e., capítulo IV) engloba a apresentação e a análise dos resultados obtidos nesta investigação e o capítulo V incorpora a discussão dos resultados obtidos, de acordo com os objetivos e hipóteses e limitações, realizando um balanço crítico em relação ao estudo e às suas conclusões, onde são apresentadas indicações das limitações por nós

encontradas por forma a poderem orientar futuras pesquisas. Finalmente, são apresentadas as devidas conclusões.

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1.1 Modelo Exigências-Recursos Laborais (*Job Demands-Resources Model – JD-R*) (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001)

Existem diversos modelos teóricos explicativos do stress profissional, entre os quais o Modelo Exigências-Recursos Laborais (Figura 1), que se apresenta como uma ampliação do Modelo Exigências-Controlo de Karasek (JD-C; e.g., Karasek & Theorell, 1990; *cit. in* Bakker, 2014) através da consideração de novas exigências e recursos, e conferindo ao modelo uma maior flexibilidade e aplicabilidade em diferentes contextos ocupacionais (Demerouti, Bakker, Janssen & Schaufeli, 2001).

Este é considerado um modelo abrangente, que retrata indicadores negativos e positivos do bem-estar dos indivíduos, podendo ser aplicado a diferentes contextos ocupacionais, independentemente das exigências existentes ou dos recursos envolvidos (Morgado, 2017).

Caracterizando-se como sendo um modelo heurístico, atribui a otimização dos indivíduos a dois conjuntos específicos de condições de trabalho: as exigências e os recursos do trabalho (Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004; Schaufeli, 2017), estando também associados às teorias do *design* do trabalho e do *stress* no trabalho (Bakker & Costa, 2014).

Neste modelo, as exigências caracterizam-se como aspetos provenientes da profissão e da organização, que vão exigir esforço físico, cognitivo e emocional significativo por parte dos trabalhadores (Salanova & Schaufeli, 2009; Simbula, Guglielmi, & Schaufeli, 2011).

Os recursos do trabalho correspondem às condições do trabalho que proporcionam meios aos colaboradores para estes atingirem os seus objetivos, verem reduzidos as exigências do trabalho e os custos a elas associadas, e estimularem a aprendizagem e o desenvolvimento pessoal e profissional, e podem incluir aspetos sociais, organizacionais ou outros (Bakker & Demerouti, 2007; Pinto & Chambel, 2008; Schaufeli & Bakker, 2004).

Incluem-se recursos do trabalho ao nível social, por exemplo, o apoio social de chefias e colegas, ou a perceção subjetiva da existência de um bom ambiente de trabalho. Ao nível organizacional, podem ser considerados recursos do trabalho atributos como a remuneração, as oportunidades de carreira e segurança no trabalho. Na categoria da organização do trabalho, constituem recursos, a atribuição de funções claras, a autonomia percebida e a participação dos trabalhadores na tomada de decisão (Hakanen & Roodt, 2010; Pinto &

Chambel, 2008). Podem ainda constituir-se como recursos do trabalho as competências cognitivas do trabalhador, a supervisão e feedback do seu desempenho e as oportunidades de desenvolvimento profissional (Bakker & Demerouti, 2007; Halbesleben, 2010).

A premissa central do Modelo Exigências-Recursos Laborais reflete-se no facto das características do ambiente de trabalho poderem ter consequências sobre a saúde dos indivíduos, independentemente do tipo de ocupação que este possua. Contudo, revela-se necessário avaliar as exigências e recursos de cada contexto na medida em que se podem encontrar diferentes fatores de risco específicos, associados ao *stress* laboral e aos estados psicológicos de *burnout* e *engagement*¹ (Bakker & Demerouti, 2007).

Llorens, Líbano & Salanova (2009) caracterizaram este modelo como sendo exaustivo, dando exemplos dos diferentes níveis de análise considerados: nível das tarefas (sobrecarga quantitativa como exigência, e controlo como recurso), nível social (exigência emocional como exigência, e apoio social como recurso) e nível organizacional (insegurança laboral como exigência e oportunidades de carreira como recurso).

Uma segunda premissa deste modelo postula que as exigências e os recursos laborais evocam dois processos psicológicos distintos – o processo de deterioração da saúde e o processo motivacional. O primeiro processo ocorrerá se no contexto laboral estiverem presentes exigências crónicas, que podem esgotar os recursos de energia do indivíduo, tendo como consequências a fadiga crónica, o *burnout* e o mal-estar psicológico ao nível individual, e o absentismo e a falta de implicação ao nível organizacional. Já se estivermos perante a existência de melhores recursos, tal facto pode promover o *engagement* no trabalho, através do processo de motivação positiva (Hakanen & Roodt, 2010). Assim, as exigências são vistas como sendo responsáveis pelo processo de deterioração da saúde e do bem-estar e pelo incremento de níveis de *stress*, enquanto os recursos são vistos como responsáveis por um processo motivacional promotor de saúde e bem-estar (Gonçalves, 2011).

Neste seguimento, quer seja pela satisfação das necessidades básicas, quer seja por atingir os objetivos, a presença de melhores recursos laborais pode levar ao *engagement* no trabalho, através do processo de motivação positiva, enquanto que a sua ausência promove uma atitude de cinismo face a este (Bakker & Demerouti, 2007; Hakanen & Roodt, 2010).

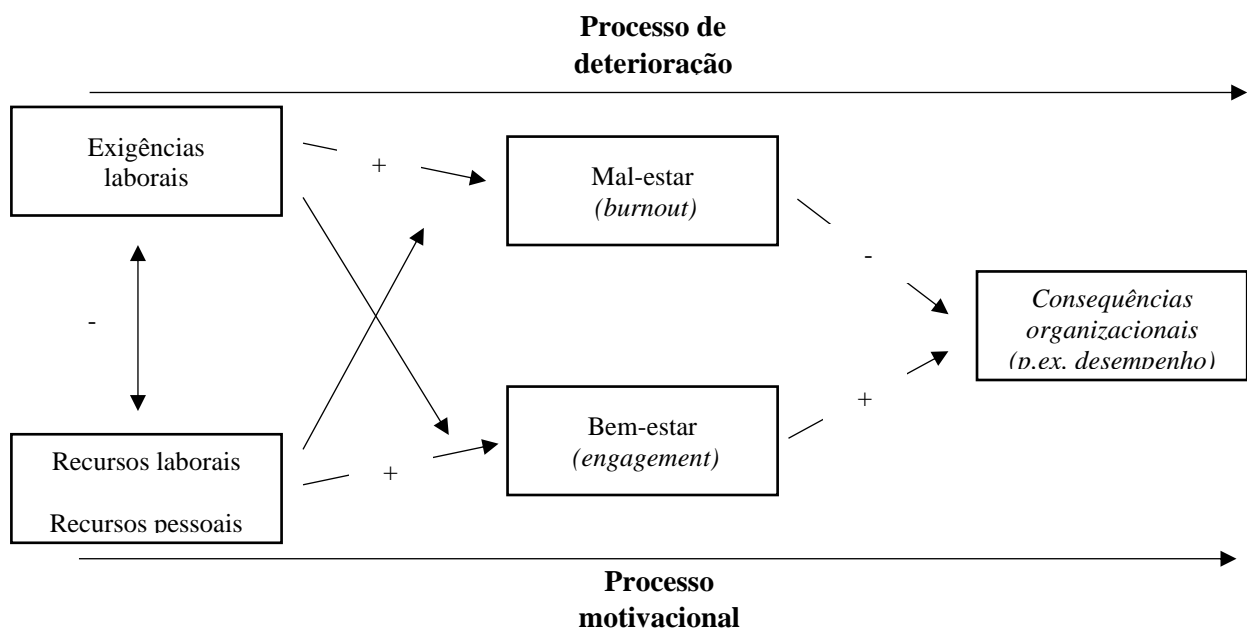
¹ O *engagement* no trabalho pode ser caracterizado como um estado afetivo-cognitivo positivo e persistente, pautado pela presença de características como o envolvimento, a energia e a em relação ao trabalho (Bakker & Demerouti, 2008; Salanova & Schaufeli, 2009).

Bakker e Demerouti (2007) concluíram que os recursos do trabalho não só promovem o bem-estar, como também protegem a saúde psicológica e física dos trabalhadores.

Este modelo pressupõe que as exigências e os recursos do trabalho estão negativamente correlacionados, sendo que elevadas exigências e baixos recursos podem levar ao desenvolvimento da síndrome de *burnout*, enquanto que a presença de elevados recursos do trabalho, quer combinados com elevadas exigências, quer com baixas exigências, tendem a potenciar o *engagement* e a motivação no trabalho (Hakanen & Roodt, 2010) constituindo um processo motivacional, que tem como consequências o aumento do vigor, a dedicação e a absorção nos trabalhadores (Bakker & Demerouti, 2007, 2008; Bakker, 2014).

Contudo, uma das críticas feitas a este modelo, refere que o mesmo se centra nas características do ambiente de trabalho, isto é, que explica o processo de deterioração da saúde e de motivação, atendendo exclusivamente ao impacto das exigências e recursos do trabalho. De forma a ultrapassar tal crítica, Bakker e Demerouti (2008), incluíram no modelo os recursos pessoais (otimismo, autoeficácia e autoestima), sendo que estes recursos pessoais podem mobilizar os recursos laborais e gerar resultados mais positivos para a saúde e para o desempenho do trabalhador (Gonçalves, 2011).

Figura 1 – Representação esquemática do Modelo Exigências-Recursos laborais de Demerouti e colaboradores (2001). Adaptado de Gonçalves, 2011.



1.2 Exigências no trabalho

De acordo com Demerouti e colaboradores (2001), as exigências profissionais agregam aspectos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais, que requerem esforços físicos ou psicológicos por parte dos colaboradores, relacionando-se consequentemente com custos físicos e/ou psicológicos. Quando estes se deparam com elevadas exigências, utilizam recursos necessários para os ultrapassar, sendo que no momento em que deixam de possuir recursos suficientes, a manutenção do desempenho decorre às custas de sintomas físicos e psicológicos, como a exaustão (Schaufeli & Bakker, 2004).

Outros casos existem em que o trabalhador não faz uso dos recursos que possui, utilizando uma estratégia de diminuição do seu desempenho através do desinvestimento nas tarefas a realizar, verificando-se assim níveis elevados de cinismo. Neste seguimento, verifica-se que a exposição a diversas exigências profissionais é considerada preditora da exaustão. Neste processo, o processo enérgico e motivacional do trabalhador sofre um desgaste e consequentemente poderá entrar em *burnout* (Schaufeli & Bakker, 2004).

Ao longo do tempo foram diversos os estudos que relacionavam variadas exigências profissionais e o *burnout*. Entre eles, as exigências relacionadas com a sobrecarga de trabalho, a pressão de tempo para concluir as tarefas, o tempo de trabalho, a falta de tempo de recuperação, a ambiguidade de papéis, o conflito de papéis e a relação com o cliente.

No que respeita à exigência relacionada com a sobrecarga de trabalho, foram diversos os autores que realizaram estudos nesta área. Cordes e Dougherty (1993; *cit. in* Gomes, 2013) e Schaufeli, Leiter e Maslach (2009) concluíram que esta variável se encontraria positivamente relacionada com a exaustão emocional e o cinismo. Já Garrosa, Moreno-Jiménez, Liang, & González (2008) encontraram uma correlação significativa entre sobrecarga de trabalho e exaustão e despersonalização. Também o tempo de trabalho apresenta uma relação significativa positiva com a exaustão e o cinismo (Deckard, Meterko & Field, 2004).

No que concerne à ambiguidade de papéis, Schwab e Iwanick (1982; *cit in* Gomes, 2013) confirmaram que tal apresenta uma relação positiva significativa com a exaustão e cinismo, enquanto Garrosa e colaboradores (2008) e Alarcon (2011) encontraram uma relação significativa positiva entre aquela variável e as três componentes do *burnout*.

Já em relação ao conflito de papéis, Schwab e Iwanick (1982; *cit in* Gomes, 2013) encontraram uma relação significativa com a exaustão e o cinismo, enquanto que Alarcon (2011) confirmou uma relação significativa positiva com as três componentes do *burnout*.

Finalmente, em relação à variável relação com o cliente, Cordes e Dougherty (1993; *cit. in* Gomes, 2013) apuraram que a relação do trabalhador com o cliente é potenciadora de *burnout*, e Lee e Ashford (1996) verificaram que o tempo despendido com os clientes se encontra diretamente associado à componente exaustão emocional do *burnout*.

Num estudo com operadores de caixa de hipermercados, Gomes (2013) encontrou que quanto maiores forem as exigências no local de trabalho maiores serão os níveis do *burnout* nas dimensões exaustão emocional e despersonalização e menor será a realização pessoal do indivíduo. Ainda, que a exigência de materiais, apoio e ambiguidade de papel é considerada a principal variável preditora das três dimensões de *burnout*, sendo que no que respeita à dimensão realização profissional existe uma relação inversa - quanto maior o nível desta exigência laboral, menos o operador de caixa se sentiu realizado na sua atividade profissional. No estudo também se verificou a existência de mediação do *burnout* na relação entre as exigências e a satisfação, ou seja, as exigências promovem a exaustão, o cinismo e a baixa realização pessoal dos sujeitos, o que conseqüentemente influencia a satisfação no trabalho.

1.3 *Burnout*

O *burnout* reveste-se de uma principal importância na presente investigação. Deste modo, procurou-se compreender através da literatura o desenvolvimento histórico do conceito, a sua concetualização e a pertinência deste tema

Tratando-se, de acordo com Rodriguez e Carlotto (2014), de um fenómeno psicossocial das sociedades contemporâneas, caracterizado pelas mudanças nas relações laborais provocadas por alterações políticas, económicas e tecnológicas, acredita-se que poderá advir da presente investigação benefícios quer a um nível individual, quer a um nível organizacional.

1.3.1 Desenvolvimento histórico

O *burnout* é um fenómeno bastante estudado nas últimas décadas, caracterizando-se como uma das principais doenças associadas ao trabalho (Breia, 2018).

A primeira utilização do termo “*burnout*” com significado aparentemente próximo aos dias de hoje parece ter surgido em 1969 através de Bradley. Este autor utilizou a expressão num artigo no qual expôs o conceito no âmbito de um centro educativo para jovens com delinquência (Fontes, 2016).

A pesquisa sobre o *burnout* é então caracterizado pela existência de dois períodos distintos ao longo do tempo: a fase pioneira e a fase empírica (Maslach *et al.*, 2001; Schaufeli & Buunk, 2003).

A fase pioneira, decorrida na década de setenta, é caracterizada pelo contributo de Freudenberger através da mera descrição do fenómeno, da sua apelação enquanto *burnout*, e da descrição e enumeração de sintomas individuais associados a este fenómeno (Maslach *et al.*, 2001; Schaufeli & Buunk, 2003).

Freudenberger descreveu o conceito de “síndrome de *burnout*” como um estado de exaustão física e mental causada pela vida profissional, coexistindo dois tipos de sintomas: físicos e comportamentais. Os sintomas físicos seriam os sentimentos de exaustão e fadiga, frequentes dores de cabeça, perturbações gastrointestinais, insónias e respiração acelerada. Por sua vez, os sintomas comportamentais envolviam a dificuldade em lidar com os sentimentos, respostas instantâneas de irritação, frustração e raiva (Freudenberger, 1974, *cit. in* Fontes, 2016).

Freudenberger menciona o conceito de *burnout* em diversos artigos posteriores que não possuíam o seu foco nessa temática (e.g. Freudenberger & Torkelsen, 1984; Freudenberger, Freedheim & Kurtz, 1989; Freudenberger, 1990, 1993), contudo o seu maior contributo ocorreu nos seus livros editados em 1980 e em 1986 (Fontes, 2016).

Após as investigações iniciais levadas a cabo por Freudenberger, outros autores deram o seu contributo através de inúmeras alterações e evoluções relativamente à concetualização e investigação empírica relacionadas com aquele conceito (Garcia & Benevides-Pereira, 2003).

No entanto, esta abordagem clínica do *burnout*, focada sobretudo no entendimento dos fatores individuais levou a uma desconsideração provisória da sua importância no seio da comunidade científica (Schaufeli, 2017).

Na década seguinte, entra-se na chamada fase empírica através dos contributos de Maslach e da possibilidade de mensuração do *burnout* através do MBI, um instrumento que

se mostrou fundamental para o estudo empírico e concetualização do *burnout* (Maslach & Schaufeli, 1993).

Estes contributos por parte da autora decorreram da investigação levada a cabo com profissionais de uma creche, na qual procurou compreender os mecanismos de *coping* e as estratégias cognitivas utilizados por estes para controlar as emoções provenientes do seu trabalho.

Maslach concetualizou o *burnout* enquanto um processo dinâmico, ao referir-se ao mesmo como sendo uma resposta ao stress profissional, no sentido em que seria a divergência entre os ideias e a realidade da vida profissional que levava ao processo de *burnout*, elencando sintomas como a exaustão física, o cinismo, o absentismo, o abuso de substâncias psicoativas ou doença mental (Maslach et al., 2001).

Neste seguimento, Maslach criou um instrumento de mensuração do *burnout* – o MBI – utilizando algumas frases retiradas de entrevistas e questionários preliminares, representando atitudes e emoções de trabalhadores com *burnout* (Maslach et al., 2001). Esta escala tem demonstrado propriedades psicométricas mais robusta e atualmente continua a ser usada pelos investigadores (Fontes, 2016).

O MBI veio permitir a realização de inúmeros estudos científicos procurando a correlação de diferentes variáveis com o *burnout* – nomeadamente, o género, a satisfação no trabalho, o autoconceito, o conflito de papéis, o comprometimento organizacional ou as relações interpessoais (Fontes, 2016).

Finalmente, nos anos noventa, o *burnout* passou a ser caracterizado por cinco principais pontos de caracterização e operacionalização, sendo eles: (i) o aumento das investigações fundamentadas na teoria e conseqüente desenvolvimento de modelos concetuais específicos sobre o *burnout* (Golembiewski, Scherb & Boudreau, 1993; Golembiewski, Scherb & Munzenrider, 1994; Leiter, Bakker & Maslach, 2014; Maslach, 1993); (ii) a existência de investigação orientada por critérios metodológicos, como a autoavaliação e heteroavaliação (Schaufeli, 2017); (iii) o aumento da existência de estudos longitudinais com o objetivo de estabelecer relações causais entre o fenómeno e os seus determinantes e efeitos (Schaufeli, 2017); (iv) o alargamento do estudo do *burnout* a outras ocupações além dos serviços e educação (escritórios, informática, militar, gestão) (Maslach, 2009); (v) e, finalmente, o alteração dos estudos relacionados com o *burnout* para uma nova teoria de um continuum *burnout-engagement*, com os instrumentos MBI-GS (Maslach Burnout Inventory – General

Scale) e o AWS (Areas of Working Life) (Maslach & Leiter, 2008; Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma & Bakker, 2002). Através destas medidas tenta-se prever a presença futura de um *burnout* ou a intenção dos colaboradores abandonarem o seu trabalho (Maslach & Leiter, 2008; Leiter & Maslach, 2009).

Atualmente, a síndrome de *burnout* é vista como um problema psicossocial, preocupando largamente quer a comunidade científica, quer as entidades organizacionais, devido à magnitude que o impacto desta síndrome pode acarretar a nível individual mas também organizacional (Rodrigues & Madeira, 2009; Gomes, 2013).

1.3.2 Delimitação do conceito

Kuremyr, Kihlgren, Norberg, Astrom, & Karlsson (1994) definiram o *burnout* como sendo uma experiência de exaustão física, emocional e mental, causada pelo envolvimento contínuo e de longo prazo em situações emocionalmente exigentes.

Maslach e colaboradores (2001) conceptualizaram o *burnout* através de um modelo tripartido com componentes principais, que interagem entre si: (1) exaustão emocional, (2) despersonalização e (3) perda de realização profissional. A *exaustão emocional* revela-se quando o trabalhador se sente emocional e fisicamente sobrecarregado, com a sensação de que lhe resta pouco para dar de si aos outros, acarretando sentimentos de fadiga, esgotamento físico e dos recursos emocionais. Esta é a característica central e o sintoma mais óbvio do *burnout*, sendo que é a dimensão que é mais reportada pelos sujeitos (Maslach et al., 2001). Esta fadiga emocional pouco ou nada melhora com o repouso e podem evidenciar-se os seguintes sentimentos e sintomas:

- (i) Irritabilidade, impaciência, frustração, mau humor, aumento de conflitos.
- (ii) Fadiga constante, falta de energia, problemas de sono, tremores, dores, tensão muscular, aumento de suscetibilidade às doenças físicas (Gomes, 2013).

A *despersonalização* corresponde à consequência direta da exaustão emocional e engloba o conceito de despersonalização definido como sendo as atitudes de distanciamento em relação às pessoas e o conceito de cinismo definido como sendo as atitudes de distanciamento para com o trabalho (Maslach et al., 2001). As tarefas desempenhadas pelos profissionais serão consideradas mais leves quando as pessoas, alvo dos seus serviços, são consideradas como objetos impessoais, motivo pelo qual os profissionais exaustos recorrem ao distanciamento cognitivo e distanciamento das relações interpessoais (Gomes, 2013).

Mais recentemente, Salanova e Llorens (2008), propuseram uma nova denominação para a dimensão de despersonalização, a que chamam distanciamento mental.

Por fim, a *perda de realização* pessoal refere-se ao elemento da autoavaliação e à diminuição de sentimentos de competência e gratificação pessoal, em que o profissional evidencia sentimentos negativos de si mesmo (Maslach, 2009), sendo consequência das duas dimensões anteriores e vivida dolorosamente (Gomes, 2013). Pode expressar-se mediante o sentimento de não se ser eficaz, de já não se fazer um bom trabalho e de se estar frustrado relativamente ao sentido que outrora se atribuía à profissão (Delbrouck, 2003). A relação desta dimensão com as duas anteriores é menos consensual e muito mais complexa.

Tamayo e Tróccoli (2002) consideraram o *burnout* como sendo uma experiência subjetiva interna capaz de gerar sentimentos e atitudes negativas no relacionamento do indivíduo com o seu trabalho, tais como insatisfação, exaustão, desgaste, perda do comprometimento. Esta experiência seria capaz de afetar o desempenho profissional do sujeito e provocar consequências para a organização, como: absentéismo, abandono do emprego ou baixa produtividade.

O *burnout* pode ser caracterizado como um fenómeno psicossocial, resultante da incapacidade de um sujeito de se adaptar e enfrentar continuamente um estado de *stress* profissional crónico a que possa estar sujeito, associado a tarefas de trabalho, apresentando permanentemente uma resposta nociva (*distress*) ao acontecimento, e dificuldade em atenuar os sintomas daí resultantes. O *burnout* tem então a sua origem no desequilíbrio entre exigências vs. recursos (Bakker & Costa, 2014; Schaufeli et al., 2009).

De acordo com Schaufeli e Buunk (2003), são considerados seis tipos de desajuste pessoa-trabalho para o desencadeamento do *burnout*: a sobrecarga de trabalho (ter de realizar tarefas em muito pouco tempo e com recursos escassos); falta de controle (falta de oportunidades para fazer escolhas, tomar decisões e usar as próprias habilidades para pensar e resolver problemas); falta de recompensas (recebimento inadequado de recompensas monetárias ou internas, tais como reconhecimento e admiração); falta de senso comunitário (falta de suporte e apoio que ocasionam o isolamento social e problemas crónicos de relacionamentos); falta de sentido de justiça (tratamento desigual dos empregados, falta de respeito e desvalorização dos mesmos) e conflitos de valor (os valores do trabalho não se coadunarem com os valores pessoais dos empregados).

1.3.3 Antecedentes individuais e organizacionais do *burnout*

Diversos estudos relacionam fatores sociodemográficos e profissionais associados ao *burnout*. Dentre estes, os mais discutidos têm sido o gênero, a idade, o nível de escolaridade, características da personalidade, o tempo de serviço, a sobrecarga de trabalho, dificuldades no relacionamento interpessoal e satisfação profissional. Ao mesmo tempo que existem ainda muitas controvérsias sobre esses fatores, existem outros que não foi possível diferenciar ainda sob a sua caracterização enquanto precursores, sintomas ou consequências, como por exemplo, o isolamento social (Maslach, 2009; Oliveira, Costa & Santos, 2013).

No que diz respeito aos antecedentes individuais do *burnout*, tem-se verificado um nível mais elevado de exaustão emocional no gênero feminino (Antoniou, Polychroni & Vlachakis, 2006; Arice, Batista, Morais, Souza & Reis, 2004; Garcia & Benevides-Pereira, 2003).

Quanto à relação entre a idade e o *burnout*, os estudos têm demonstrado que os indivíduos mais jovens apresentam maiores índices de exaustão emocional (Antoniou et al., 2006; Carlotto & Câmara, 2007; 2008) e de despersonalização (Carlotto & Câmara, 2008). Relativamente ao nível de escolaridade, Schaufeli e Bakker (2004) enfatizaram que tem sido demonstrada a presença de níveis mais altos de *burnout* entre indivíduos de níveis de escolaridade mais elevada.

Quanto aos antecedentes organizacionais, as investigações têm recaído, sobretudo, na análise do papel desempenhado pela sobrecarga de trabalho, pelo conflito de papéis, pelas dificuldades interpessoais, pela pressão da responsabilidade e pela falta de autonomia na concetualização do *burnout*. Nesse sentido, tem-se verificado que a sobrecarga de trabalho e o conflito de papéis predizem positivamente a exaustão emocional (Fogarty, Singh, Rhoads, & Moore, 2000; Garrosa et al., 2008; Piko, 2006; Siefert, Jayaratne & Chess, 1991) e a despersonalização (Garrosa et al., 2008; Piko, 2006; Siefert et al., 1991). Por outro lado, a sobrecarga de trabalho (GilMonte, Garcia-Jueas, & Hernández, 2008) e o conflito de papéis (Siefert et al., 1991) têm-se constituído como preditores negativos da realização profissional.

Já as dificuldades interpessoais também se têm revelado um preditor positivo da exaustão emocional e da despersonalização (Cieslak, Korczynska, Strelau, & Kaczmarek, 2008; Souza & Silva, 2002; Sundin, Hochwälder, Bildt & Lisspers, 2007), e um preditor negativo da realização profissional (Sundin et al., 2007).

1.3.4 Consequências individuais e organizacionais do *burnout*

O *burnout* é considerado, atualmente, como uma problemática relacionada com a saúde pública (Gil-Monte, 2009; Fernandes, Nitsche & Godoy, 2018), estando associado a fatores psicossomáticos, comportamentais e psicológicos, podendo levar a graves consequências a nível individual e a nível profissional e social (Zanatta & Lucca, 2015 *cit. in* Cardoso, Baptista, Sousa & Júnior, 2017).

De entre os diagnósticos mais frequentemente associados ao *burnout* encontram-se a fadiga crónica, a depressão e o *stress* (Schaufeli, 2017; Zorzanelli, Vieira & Russo, 2016).

O *burnout* pode assim provocar danos à saúde emocional e física dos trabalhadores de uma organização, tais como: irritabilidade, humor depressivo, fadiga, redução da autoestima, ideais suicidas, agressividade, alterações de memória e concentração, dores musculares, distúrbios do sono e sexuais, doenças imunológicas, cardiovasculares e hormonais isolamento social, consumo de substâncias psicoativas (Maslach, 2009; World Health Organization, 2010).

No que respeita às consequências organizacionais, são inúmeras as que podem ocorrer: insatisfação com o emprego, baixo comprometimento organizacional, aumento da taxa de absentismo ou de presenteísmo, aumento da intenção de *turnover*, aumento das taxas de acidentes laborais e de baixas médicas, com redução da produtividade, da qualidade do serviço ou do produto, e aumento dos conflitos interpessoais (Cardoso *et al.*, 2017; Carlotto, Pizzinato, Bones-Rocha & Oliveira-Machado, 2013; Maslach & Leiter, 2008; World Health Organization, 2010).

1.3.5 Pertinência da temática

Nas últimas décadas têm-se assistido a um crescimento da prevalência de doenças profissionais, podendo tal facto estar relacionado, por exemplo, com o aumento do ritmo de trabalho, a intensidade exigida pelas organizações na execução das funções laborais por parte dos trabalhadores, a falta de condições de trabalho, a definição de metas insustentáveis, a sobrecarga de trabalho, a instabilidade laboral, entre outros aspetos (Silva, 2013 *cit. in* Cardoso *et. al*, 2017).

De acordo com um estudo realizado pela Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2014), cerca de metade dos trabalhadores europeus consideraram a presença de *stress* profissional como algo comum no seu contexto de trabalho, levando a concluir que os

riscos psicossociais apresentam na maioria das vezes, maior complexidade em termos de identificação e gestão, comparando com riscos «habituais» da segurança e saúde no trabalho (EU-OSHA, 2014).

Em Portugal, um estudo realizado pela Deco Pro Teste em janeiro e fevereiro de 2018, com a participação de 1146 trabalhadores portugueses, revelou que 3 em cada 10 dos participantes encontravam-se em risco de sofrer de *burnout*, sendo que 8% declarou ter faltado em média 12 dias ao seu trabalho durante o ano anterior, devido ao stress. Ainda, a falta de absentismo nestas condições não era vista como vantajosa, na medida em que levantaria consequências como baixa produtividade, baixa eficácia e pouco envolvimento e satisfação com o trabalho e a organização (Carvalho & Ramos, 2018).

Em maio de 2018 verificou-se o reconhecimento do *burnout* como doença profissional, por parte da Organização Mundial de Saúde (OMS), ao integrá-la na 11^a revisão da lista de Classificação Internacional de Doenças (CID). Nesta, o *burnout* surge incluído no eixo dos “problemas associados com o emprego e o desemprego” (OMS, 2019).

Num estudo realizado pela consultora Mercer – “Global Talent Trends 2019” – que contou com a participação de mais de 7300 executivos, líderes de RH e outros colaboradores, verificou-se que o *burnout* surge entre as principais preocupações das empresas, sendo a primeira vez que o risco de exaustão aparece no topo das prioridades (Mercer, 2019).

O *burnout* tem atingido várias profissões, mas tem o seu foco de estudo especialmente vinculado às áreas de ensino, serviços de saúde e em todas as atividades em que exista um envolvimento intenso com o público (Maslach & Leiter, 2008), como é o caso dos agentes imobiliários. Por conseguinte, espera-se que os benefícios trazidos por esta investigação possam ser importantes não só a nível individual, mas também a nível organizacional.

1.4 Experiências de Recuperação

Ao longo dos anos, o tempo dedicado ao trabalho e ao tempo livre tem vindo a sofrer algumas alterações. Com resultados contrários aos que se esperava como consequência do aumento tecnológico iniciado na década de 70, o tempo dedicado ao trabalho originou uma diminuição do tempo livre, necessário à recuperação de cada indivíduo (Costa, 2011).

O termo “Recuperação” resulta da necessidade do indivíduo se restabelecer após despender esforços e recursos internos para satisfazer as exigências que lhe são exigidas na jornada de trabalho (Carvalho & Lobo, 2015).

A recuperação ocorre normalmente com a diminuição das reações de tensão causadas pelas diversas exigências impostas pelo trabalho (Guerreiro, 2017), ou quando novos recursos (energia ou sentimentos de controlo) são criados (Hobfoll, 1998). Porém, para que ocorra efetivamente este processo, é necessário que seja cumprido um critério fundamental: a retirada das fontes de stress que causaram a tensão durante períodos de tempo delimitados (Guerreiro, 2017).

As experiências de recuperação podem ser consideradas processos que protegem e promovem os recursos pessoais e têm potencial para atenuar possíveis ameaças ao bem-estar do trabalhador que podem ter resultados negativos aos níveis fisiológico e psicológico (Kinnunen, Feldt, Siltaloppi & Sonnentag, 2011). Estes potenciam a recuperação do *stress* vivenciado no contexto de trabalho, permitindo ao trabalhador estar apto para o dia seguinte (Sonnentag, 2003).

Kinnunen e colaboradores (2011) elencam quatro experiências de recuperação, nomeadamente: o afastamento psicológico do trabalho, o relaxamento, a procura de desafios e o controlo sobre as atividades de lazer.

O conceito de afastamento psicológico foi introduzido por Etzion, Eden e Lapidot (1998). A experiência de afastamento psicológico consiste em estar fisicamente fora do local de trabalho e sem estar implicado/ocupado com questões relacionadas com o mesmo, tais como, receber chamadas relacionadas com o trabalho no telefone em casa ou estar ativamente a envolverem-se em tarefas/experiências relacionadas com o trabalho - ‘desligar’ mentalmente e não pensar sobre questões ou problemas relacionados (Sonnentag & Bayer, 2005; Carvalho & Lobo, 2015).

Ou seja, o afastamento psicológico representa a sensação subjetiva da mente não estar ocupada com pensamentos relacionados com o contexto laboral da pessoa aquando os espaços temporais de pausa. Esta experiência permitirá, pela distração, a redução das exigências feitas ao sistema funcional do indivíduo e, conseqüentemente, a sua recuperação (Kinnunen *et al.*, 2011).

No que respeita ao relaxamento, esta experiência pode ser definida como o estado de ativação reduzida e de elevado afeto positivo, podendo estar associado a atividades de lazer, cujo principal objetivo é o de proporcionar o relaxamento do corpo e da mente (Kinnunen, *et al.*, 2011). Um indivíduo pode deliberadamente iniciar o relaxamento através da meditação (Grossman, Niemann, Schmidt & Walach, 2004), do *yoga*, do relaxamento muscular e outras

técnicas similares. Adicionalmente, o relaxamento pode também ser experienciado durante outras atividades não exigentes, como ouvir música (Pelletier, 2004).

A procura de desafios durante o tempo livre diz respeito à tentativa de realização de atividades de lazer que proporcionam distração do trabalho por providenciarem experiências e oportunidades de aprendizagem desafiadoras em outros domínios, gerando um sentimento de competência e proficiência, sem sobrecarregar as suas capacidades (Kinnunen, *et al.*, 2011; Sonnentag & Fritz, 2007). Podem ser incluídas atividades como a prática de um desporto, a aprendizagem de um novo *hobby*, ou atividades de voluntariado (Ruderman, Ohlott, Panzer & King, 2002; Sonnentag & Fritz, 2007).

Finalmente, define-se como controlo a possibilidade e liberdade do indivíduo escolher uma ação entre várias opções de atividades, e como e quando a irá desempenhar durante o seu tempo-livre (Kinnunen, *et al.*, 2011). A experiência de controlo durante o tempo de lazer pode satisfazer então, o desejo de controlo, aumentando a autoeficácia e os sentimentos de competência, que por sua vez irão promover o bem-estar (Fritz & Sonnentag, 2006).

Os quatro mecanismos de recuperação acima descritos (relaxamento, procura de desafios, afastamento psicológico e controlo) podem ajudar no processo de recuperação de um colaborador, sendo percecionados como estratégias pessoais pelas quais os mesmos tendem a restaurar a sua energia e os seus recursos, apesar da existência de situações de *stress* (Kinnunen *et al.*, 2011).

Normalmente, a recuperação acontece durante os períodos em que as exigências do trabalho são removidas, sendo geralmente suficientes para anular os efeitos negativos que se acumularam ao longo do dia de trabalho, nomeadamente o *stress* – por exemplo, após a jornada de trabalho (Fritz, Ellis, Demsky, Lin & Guros, 2013; Rook & Zijlstra, 2006), fins-de-semana (Fritz *et al.*, 2013; Fritz & Sonnentag, 2005) ou férias (Fritz *et al.*, 2013; Eden, 2001).

Relativamente aos períodos após a jornada de trabalho, a investigação tem demonstrado que a ocorrência de atividades associadas a um baixo esforço (como por exemplo, a leitura de uma revista), a socialização com os outros, e o exercício físico, encontram-se associados a um maior nível de bem-estar, humor positivo e níveis mais inferiores de fadiga. Atividades de voluntariado e exercício físico parecem estar associadas a um maior afastamento psicológico em relação ao trabalho e a boa disposição no final do dia. Para além disso, após experienciarem a recuperação, os colaboradores tendem a estar mais comprometidos e

envolvidos com as tarefas laborais, obtêm um melhor desempenho, são mais proativas e tendem a ajudar mais os colegas durante a jornada de trabalho seguinte (Fritz *et al.*, 2013; Rook & Zijlstra, 2006;).

Os fins-de-semana parecem ser também essenciais à recuperação das exigências experimentadas durante o período de trabalho, traduzindo-se posteriormente num maior nível de bem-estar e comportamento proativo no local de trabalho no período seguinte de trabalho. Ter a oportunidade de não pensar em trabalho (afastamento psicológico) parece fomentar sentimentos de felicidade e serenidade nos trabalhadores. Ainda, experienciar, durante este período de pausa, de atividades de relaxamento ou atividades que proporcionem desafios e desenvolvimento (como por exemplo, aprender algo novo) promove, tal como o afastamento psicológico, sentimentos de felicidade e segurança e reduz emoções negativas como o medo, hostilidade e tristeza. Contudo, se o colaborador não conseguir distanciar-se do trabalho e lidar com problemas pessoais durante este período de pausa, poderá ocorrer manifestação de sintomas sob a forma de exaustão, mau humor, e fraco desempenho na semana seguinte de trabalho. A longo prazo, estes colaboradores terão maior probabilidade de desenvolver sintomas depressivos, fadiga, falta de energia e doenças cardiovasculares (Fritz & Sonnentag, 2005; Fritz *et al.*, 2013).

No que concerne aos períodos de férias, a investigação aponta que o processo de recuperação do colaborador acarreta resultados como o aumento do bem-estar e a *performance*. No entanto, estes efeitos positivos tendem a desaparecer de forma relativamente rápida (isto é, em algumas semanas, depois do período de férias) – um padrão de resultados transversal a uma variedade de países e de profissões (Eden, 2001; Fritz *et al.*, 2013). Um estudo com professores revelou que experienciar atividades relaxantes (por exemplo, dar um passeio ou ler um livro) durante as férias traduz-se numa menor pressão emocional e um maior nível de *engagement* com o trabalho após as férias. Outro estudo, demonstrou que experiências que envolvem a aprendizagem de algo desafiante estão associadas a um menor cansaço físico e mental. Neste seguimento, o período de férias parece acarretar experiências importantes para o restabelecimento de recursos físicos e psicológicos de um colaborador (Fritz *et al.*, 2013).

A capacidade de recuperação de um indivíduo correlaciona-se positivamente com o bem-estar, a saúde, a satisfação e a capacidade de desempenho (Fritz *et al.*, 2013). Por outro lado, encontra-se negativamente correlacionada com a presença de fontes de *stress*

(Kinnunen *et al.*, 2011; Sonnentag & Fritz, 2007; Sonnentag, Binnewies & Mojza, 2010). Deste modo, para reduzir as reações negativas e evitar consequências desfavoráveis a longo prazo os trabalhadores precisam de recuperar para se sentirem satisfeitos (Sonnentag & Zijlstra, 2006).

Quanto maior forem as exigências durante o dia de trabalho, maiores serão as necessidades de recuperação que, se não forem totalmente restabelecidas podem levar a que se inicie um novo dia de trabalho ainda com deficiências de recursos do dia anterior (Sonnentag & Zijlstra, 2006). Assim, se os colaboradores conseguirem obter uma verdadeira recuperação durante o tempo de lazer, vêm-se posteriormente mais capazes de experimentar um maior nível de envolvimento/empenho no trabalho durante o dia seguinte. Por sua vez, este maior nível de compromisso em relação ao trabalho, pode ajudá-los na tomada de iniciativa e prossecução de objetivos de aprendizagem (Sonnentag & Fritz, 2007).

Conclui-se, portanto, que os efeitos da recuperação exercem uma grande influência sobre o envolvimento no trabalho e o comportamento de proatividade por parte dos trabalhadores (Sonnentag, 2003).

A conjugação das exigências relativas ao trabalho com a ausência de experiências de recuperação poderá contribuir para que uma classe profissional experiencie elevados níveis de *stress* de forma continuada, ou até *burnout* (Alves, 2016).

1.5 Satisfação geral com o trabalho

Desde que passou a ser posto em causa o modelo taylorista da organização do trabalho e aumentou a valorização do fator humano, que a satisfação no trabalho começou a reunir interesse por parte de teóricos, investigadores e gestores (Gonçalves, 2011).

Assim, a definição de satisfação profissional subsiste num inúmero complexo de conceitos, devido à variedade de estudos existentes e às diversas abordagens ao tema.

Segundo Locke (1976; *cit. in* Gomes, 2013) a satisfação profissional pode ser definida como o estado de prazer emocional que resulta da avaliação e perceção que é feita pelo trabalhador em relação aos seus valores relacionados com o trabalho. A satisfação evoluiria em três fases: a psicoeconómica (fase em que o trabalhador percebe a satisfação profissional pelo salário obtido em função do trabalho desempenhado); a fase psicossociológica (fase em que a satisfação profissional é analisada de acordo com a personalidade do trabalhador e a sua relação com o trabalho, e ainda de acordo com outras

variáveis externas); e finalmente, a fase desenvolvimentista (fase em que a percepção em relação ao trabalho é valorizado consoante o esforço despendido no seu trabalho, e que o leva a obter as recompensas pretendidas).

Já Hackman e Oldman (1980; *cit in*. Breia, 2018), referem que a satisfação no trabalho elevada conduz a um aumento da produtividade, a um baixo absentismo e a uma baixa taxa de rotatividade e a um comprometimento dos trabalhadores para com as organizações.

Martins (1984) definiu satisfação profissional como uma variável de natureza afetiva, um processo mental de avaliação das experiências no trabalho, tendo como influenciadores o sistema individual de crenças, valores e moral do indivíduo.

De acordo com Caetano (2007), a satisfação no trabalho é definida como um conceito com várias dimensões, sendo algumas delas: a satisfação com os colegas, a remuneração e benefícios existentes, as condições e a natureza de trabalho, ou a supervisão adotada.

Para Siqueira (2008), a satisfação no trabalho representa o somatório do quanto o indivíduo que trabalha vive as experiências que lhe dão prazer no contexto da organização na qual está inserido.

Mais recentemente, Cruz (2018) definiu a satisfação profissional como o estado emocional que as pessoas detêm acerca do seu local de trabalho e as relações comunicacionais que nele estabelecem e que influencia o bem-estar, quer a nível físico, quer a nível emocional, e que conseqüentemente afeta a produtividade.

Por si só ou relacionada com outros conceitos (absentismo, rotatividade, comportamentos de cidadania organizacional ou a saúde física e mental do colaborador) a satisfação profissional tem vindo a ser explorada empiricamente.

Alguns estudos que relacionam a satisfação no trabalho com o desempenho têm vindo a apresentar duas considerações distintas para esta relação. A primeira seria que o colaborador com níveis mais elevados de satisfação produziria mais, logo o seu desempenho seria melhor; a segunda consideração refere que um colaborador que obtenha um bom desempenho tende a ser beneficiado e, este mesmo benefício, geraria a sua própria satisfação (Spector, 2003).

De acordo com Rosa e Carlotto (2005) diversos estudos têm identificado uma associação entre satisfação no trabalho e *burnout* e (e.g. Dolan, 1987; Shapiro, Burkey, Dorman, & Welker, 1996; Soratto & Pinto, 1999; Pines, 2000, Carlotto, 2001), uma vez que

se encontra como resultado uma forte associação entre os dois fenómenos, ou seja, quanto maior o índice de insatisfação no trabalho, maiores os índices de *burnout*. Neste seguimento, a insatisfação no trabalho parece estar positivamente associada às dimensões de exaustão emocional e despersonalização, mas apresenta fraca correlação com o sentimento de desenvolvimento pessoal no trabalho (Gomes, 2013). Truchot (2004) faz também referência a correlações positivas e significativas encontradas entre medidas de insatisfação no trabalho e *burnout*.

Vara e Queirós (2008) verificaram uma correlação negativa entre a satisfação com o trabalho e a dimensão exaustão emocional e uma correlação positiva entre a satisfação no trabalho e a realização pessoal num estudo com uma amostra de bombeiros.

Carlotto (2001) relacionou a satisfação no trabalho com o *burnout*, na medida em que a primeira variável tende a influenciar a qualidade da experiência de trabalho.

Num estudo com operadores de caixa de hipermercados, Gomes (2013) verificou que quanto maior o nível de satisfação no trabalho menores são os níveis de exaustão e despersonalização e maior será a realização pessoal.

O sentimento de satisfação intrínseca com o trabalho poderá, aparentemente, conter o desenvolvimento do *burnout* num indivíduo, porém, não há concordância quanto à insatisfação no trabalho ser causa ou efeito daquela síndrome (Carlotto, 2001).

Em jeito de conclusão, a satisfação no trabalho parece resultar da forma como os trabalhadores percebem um conjunto de aspetos que estão direta e indiretamente relacionados com o trabalho, e que influenciam a sua *performance*, o seu bem-estar físico e psicológico, refletindo-se na produtividade individual e consequente competitividade de uma organização (Cruz, 2018).

O estado atual do mercado de trabalho leva a que a satisfação profissional se revele como um construto de relevante importância, tanto para as organizações como para os colaboradores nelas inseridos.

1.6 A profissão de Agente Imobiliário em Portugal

A profissão de agente imobiliário é possivelmente, um dos mais difíceis de ser caracterizado em termos organizacionais, em parte pela falta de estudos com esta população. Destacando o facto do vínculo contratual destes profissionais poder tomar diversas formas, desde contratos de trabalho a trabalhadores/investidores que criam o seu próprio negócio no

seio de um outro já estruturado. Ademais, não conseguimos estabelecer que as condições de trabalho sejam idênticas a toda a população.

Assim, importa referir que a caracterização e maioria da informação que se segue provêm da análise documental, do conhecimento empírico e experiência profissional da investigadora com este setor de atividade.

1.6.1 O mercado imobiliário

Desde a pré-história que os homens procuravam locais adequados para residirem, começando por fazê-lo em saliências rochosas e grutas ou cavernas. Mais tarde, passaram a construir as suas próprias habitações e, naturalmente, as primeiras foram bastante rudimentares. A construção ganhou um implemento enorme ao longo dos séculos e, nos tempos modernos, as casas passaram a ser construídas com grande complexidade, pormenor e pensadas para proporcionar o maior conforto (Laia & Moedas, 2001).

Uma habitação para o homem se abrigar não é um luxo, mas uma necessidade imperiosa que lhe permite um abrigo seguro das intempéries, um local de convívio familiar, uma referência identitária com as pessoas que nela habitam, um lugar de receção de informação fundamental vinda do exterior que permitirá aos seus habitantes gerirem a sua vida - nomeadamente, cartas, faturas, convocatórias, convites, etc.. - "O imobiliário faz parte da nossa vida, é uma necessidade fundamental para o ser humano e representa uma porção, talvez exagerada, da carteira de investimentos da vasta maioria dos portugueses" (Laia & Moedas, 2010, p.13).

O desenvolvimento de um país mede-se pelo desenvolvimento do setor imobiliário. Em Portugal, tal não é exceção, sendo o seu capital enorme, quando comparado com outros setores importantes da economia (Gil, 2013).

Nos últimos anos temos assistido a uma reviravolta no mercado imobiliário. Reerguendo-se da passagem da Troika por Portugal – facto que levou à queda das vendas e arrendamento imobiliário, assim como ao fecho de inúmeras mediadoras, o mercado ganhou uma nova dinâmica (Pinheiro, 2018).

Com a dinamização económica do país, e com o apoio dos bancos nacionais, aumentou a confiança para se investir no mercado imobiliário, pelo que “vender, comprar e arrendar” são algumas das palavras de ordem do dia (Pinheiro, 2018).

Em dezembro de 2018, existiam em Portugal 6.277 Agências Imobiliárias, dado obtido pelo número de licenças AMI atribuídas pelo Instituto dos Mercados Públicos do Imobiliário e da Construção (Forte, 2018).

É neste seguimento que a profissão de agente imobiliário poderá carregar inúmeras inseguranças, sendo a esta atividade constantemente influenciada pelos ciclos económicos.

1.6.2 Conceito de Agência Imobiliária Franchising vs. Tradicional

O termo Franchising é utilizado para designar uma relação contratual entre o proprietário e uma determinada marca (o franchisador) e um ou mais retalhistas (os franchisados). Através deste contrato, o franchisado adquire o direito de utilização de uma marca já estabelecida e geralmente com uma sólida imagem de mercado. Por outro lado, recebe assistência técnica e *know-how* do franchisador, além de poder beneficiar de economias de escala associadas à existência de centrais de compras e à realização de campanhas de marketing conjuntas. Quanto ao franchisador, consegue, de uma forma mais barata, ampliar fortemente o seu crescimento, através da utilização de fórmulas de sucesso garantido, recebendo determinados valores do franchisado em troca da cedência do direito e utilização da sua marca, sem perder o controlo sobre as diversas variáveis do marketing (Forte, 2018).

Tal acontece na área imobiliária, na qual uma marca mais vasta é comprada por diferentes clientes, que têm como obrigação a representação dessa mesma marca.

Já no que respeita ao conceito de “tradicional”, na área imobiliária apresenta-se como um proprietário que cria a sua marca por conta própria, não estando ligada a nenhuma rede de Franchising (Forte, 2018).

A distinção entre o tipo de agência imobiliário torna-se relevante uma vez que as exigência, recursos, desafios e características da profissão são distintas em cada caso – tradicional ou franchising, por exemplo, através do tipo de vínculo contratual ou do valor das comissões recebidas em cada negócio.

1.6.3 A profissão de Agente Imobiliário

A profissão de Agente Imobiliário é, de certa forma, regulada pelo Lei n.º 15/2013. Isto porque, na verdade, esta legislação estabelece o regime jurídico a que fica sujeita a atividade de mediação imobiliária, relativa aos serviços no mercado interno, e não especificamente em

relação aos Agentes Imobiliários. Contudo, acabam por ser estas as tarefas realizadas pelos profissionais desta área.

Encontra-se presente no artigo 2.º da Lei anteriormente mencionada a definição dessas tarefas, a saber: “procura, em nome dos seus clientes, de destinatários para a realização de negócios que visem a constituição ou aquisição de direitos reais sobre bens imóveis, bem como a permuta, o trespasse ou o arrendamento dos mesmos ou a cessão de posições em contratos que tenham por objeto bens imóveis”; “prospecção e recolha de informações que visem encontrar os bens imóveis pretendidos pelos clientes”; “promoção dos bens imóveis sobre os quais os clientes pretendam realizar negócios jurídicos, designadamente através da sua divulgação ou publicitação, ou da realização de leilões” e, finalmente “obtenção de documentação e de informação necessários à concretização dos negócios objeto dos contratos de mediação imobiliária que celebrem”.

A profissão de agente imobiliário aporta uma relação e interação específica entre diferentes sujeitos – entre ele, na maior parte das vezes, agente imobiliário-cliente, visando responder a distintas necessidades. O agente imobiliário promove e medeia as transações de imóveis, sendo que o seu posto de trabalho se divide entre o local de trabalho administrativo, os imóveis com os quais trabalha e a rua, independentemente das condições atmosféricas existentes.

1.6.4 As exigências da profissão de Agente Imobiliário

A profissão de agente imobiliário é pautada por diferentes exigências profissionais, a diferentes níveis, necessitando estes profissionais de realizar rápidas adaptações aos contextos nos quais se inserem e solucionar todas as situações com as quais se deparam diariamente, estando continuamente expostos a muitas fontes de stress (físicas, cognitivas, emocionais, de falta de tempo de recuperação, materiais, entre outras).

Alguns estudos apontam que em profissões nas quais se revela necessário o contacto direto com o público, os trabalhadores são submetidos a um desgaste emocional elevado, fator muito significativo no surgimento de situações relacionadas ao stress, como é o caso das depressões, ansiedades, pânico, fobias, ou doenças psicossomáticas (Santos, 2004).

Aos agentes imobiliários é-lhes exigido, na relação com o cliente proprietário e comprador, o estabelecimento de *rapport* e um contacto permanente, a disponibilidade a qualquer momento, a eficácia e rapidez no processo comercial. Além do mais, é-lhes ainda

proposto que estabeleçam uma relação com profissionais de várias áreas: jurídica, finanças, marketing, banca, decoradores, empreiteiros, recursos humanos, entre outros; e que dominem muitos dos conceitos das áreas anteriormente mencionadas.

Desta feita, uma das grandes causas de *stress* no trabalho poderá estar relacionada com a pressão para manter um determinado ritmo de produção e de resultados. Os agentes imobiliários lidam diretamente com pessoas e seus anseios, sendo cobrados e pressionados a dar respostas às necessidades das comunidades que atendem. Assim, o ritmo elevado de trabalho que é imposto pelos clientes e superiores, pode muitas vezes levar a que o profissional atinga o limite da capacidade humana, trazendo à tona a síndrome de *burnout*.

Um agente imobiliário não possui horário fixo de trabalho, funcionando conforme a disponibilidade dos seus clientes, o que, muitas vezes, faz com que não tenham um período normal e suficiente de descanso e reparação, necessitando estar disponível fisicamente, por telefone ou e-mail durante longos períodos de tempo. Encontram-se, portanto, obrigados a estar permanentemente disponíveis e nunca desligados do trabalho, estando, por exemplo, constantemente a verificar o e-mail de trabalho por forma a prestar uma rápida resposta aos seus clientes.

Neste seguimento, a saúde e o bem-estar físico e psicológico destes profissionais são fatores que se revelam fundamentais de preservar.

CAPÍTULO II – DESENVOLVIMENTO DE HIPÓTESES E MODELO

O presente estudo pretende analisar a relação entre as exigências laborais e o *burnout* em agentes imobiliários em Portugal. Para além disso procura-se analisar o papel moderador da experiência de recuperação e a satisfação enquanto variável mediadora da relação anteriormente descrita, tal como apresentado no modelo abaixo (Figura 2).

Trata-se de um estudo não experimental uma vez que nos centramos na medição das variáveis sem qualquer manipulação do meio externo; apresenta um tipo de metodologia transversal e descritiva, já que se pretende conhecer a dimensão do fenómeno na nossa amostra, recorrendo desta forma a estatísticas descritivas; e, finalmente, revela ser um estudo correlacional, pois procura-se estudar as relações entre as variáveis propostas, através de medidas de associação (coeficientes de correlação) e de métodos multivariados (regressão).

Esta investigação pretendeu desenvolver e orientar os seguintes objetivos específicos:

- Analisar a relação entre as exigências profissionais, o *burnout*, as experiências de recuperação e a satisfação profissional em agentes imobiliários;
- Analisar o papel preditor das exigências profissionais relativamente ao *burnout* em agentes imobiliários;
- Verificar se existe efeito moderador da variável “experiências de recuperação” (nas suas quatro dimensões: afastamento psicológico, relaxamento, procura de desafios e controlo), na relação entre as exigências a que os agentes imobiliários estão expostos na sua atividade profissional e a experiência de níveis de *burnout*;
- Verificar se existe efeito mediador da variável “satisfação geral com o trabalho”, na relação entre as exigências a que os agentes imobiliários estão expostos na sua atividade profissional e a experiência de níveis de *burnout*.

Desta forma foram definidas quatro hipóteses e respetivas especificações, com base na literatura apresentada no capítulo anterior e os objetivos específicos já explicitados, nomeadamente:

H1 – As exigências profissionais são predictoras positivas do *burnout*.

H1a – As exigências profissionais são predictoras positivas da exaustão emocional.

H1b – As exigências profissionais são preditoras positivas da despersonalização.

H1c – As exigências profissionais são preditoras negativas da realização pessoal.

H2 – A relação entre as exigências profissionais e o *burnout* é mediada pela satisfação geral com o trabalho, de tal forma que exigências profissionais conduzem a uma diminuição da satisfação e por sua vez, ao incremento de sintomas de *burnout*.

H3 – A relação entre as exigências profissionais e o *burnout* é moderada pelas experiências de recuperação, no sentido que as experiências de recuperação atenuam o impacto negativo das exigências profissionais no *burnout*.

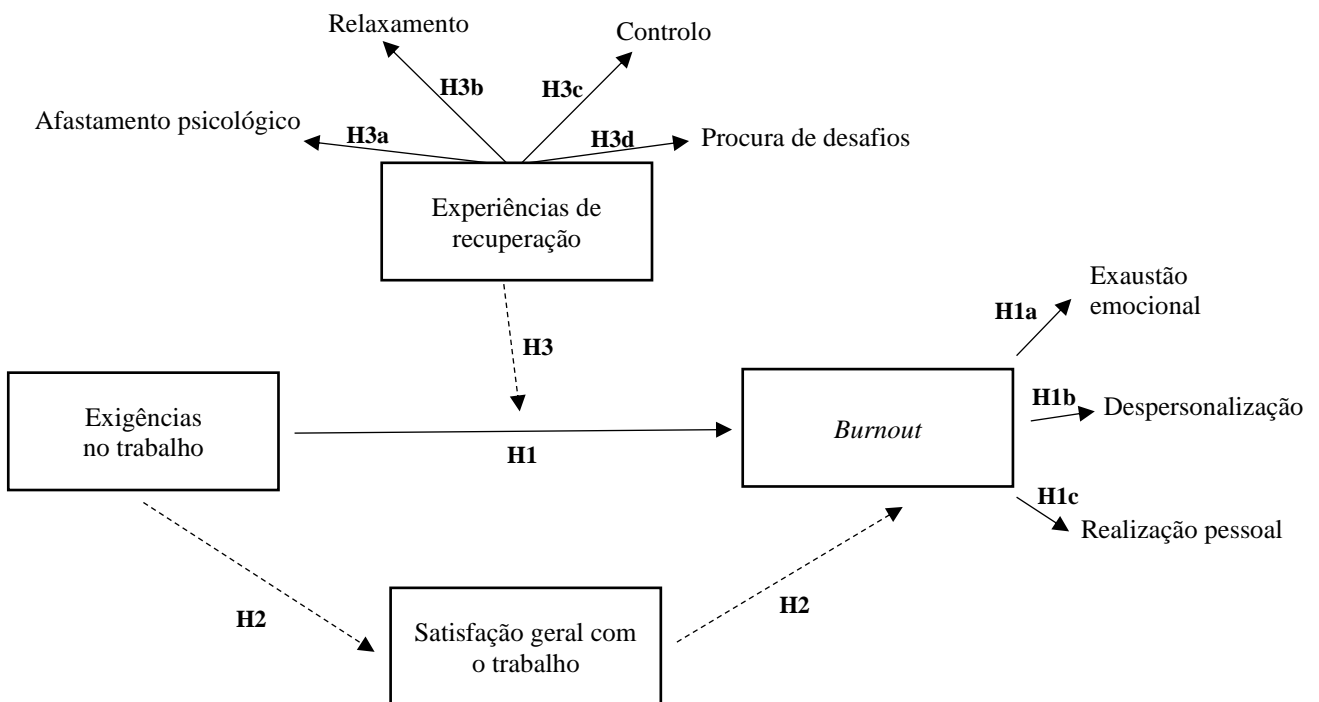
H3a - O afastamento psicológico é moderador na relação entre as exigências profissionais e o *burnout*.

H3b – O relaxamento é moderador na relação entre as exigências profissionais e o *burnout*.

H3c - O controlo é moderador na relação entre as exigências profissionais e o *burnout*.

H3d - A procura de desafios é moderador na relação entre as exigências profissionais e o *burnout*.

Figura 2 – Modelo de investigação e hipóteses



CAPÍTULO III – MÉTODO

Neste capítulo são descritas as opções metodológicas para o presente estudo, bem como toda a fundamentação das mesmas (i.e., caracterização da amostra, apresentação e análise das medidas selecionadas para proceder à recolha dos dados e, ainda, procedimentos de recolha dos dados, apresentando todos os procedimentos envolvidos).

3.1 Metodologia

Segundo Gil (2007), uma investigação que respeite o rigor científico pode ser definida como um processo sistemático e formal de desenvolvimento do método científico com o objetivo de se chegar a respostas para problemas, por meio do uso de procedimentos científicos. Neste seguimento, importa procurar a adequação entre o método, os objetivos e as condições nas quais a pesquisa é realizada.

No que respeita ao tipo, trata-se de uma pesquisa transversal, já que a recolha dos dados se restringiu a um curto espaço de tempo e uma única aplicação por participante.

Já a forma de abordagem pode caracterizar-se como quantitativa, uma vez que envolveu uma pesquisa e recolha de dados através da aplicação de um questionário, aplicado num grupo de agentes imobiliários, distribuídos pelos diversos distritos do país. Os questionários aplicados visaram a quantificação das opiniões fornecidas pelos mesmos, para posterior classificação e análise.

3.2 Participantes

Participaram no presente estudo 162 agentes imobiliários de Portugal continental e regiões autónomas. A caracterização sociodemográfica dos participantes deste estudo é apresentada em seguida.

Dos 162 participantes, 73 (45,1%) são do género masculino e 89 (54,9%) são do género feminino. No que respeita à idade, o intervalo é compreendido entre os 20 e os 69 anos, sendo a média de aproximadamente 45 anos ($M=45,79$; $DP=10,94$).

Tabela 1 – Caracterização da amostra (n=162) – dados sociodemográficos: género

		Amostra em estudo (N=162)	%
Género	Masculino	73	45,1
	Feminino	89	54,9
	Total	162	100

No que concerne às habilitações literárias a amostra é distribuída entre habilitações literárias ao nível do ensino superior (bacharelato, licenciatura ou mestrado), habilitações literárias iguais ou inferiores ao 12º ano e curso tecnológico/profissional. 63 (38,9%) dos participantes concluiu o ensino secundário, 19 (11,7%) participantes frequentaram o ensino tecno-profissional e, finalmente, 80 (49,5%) possui habilitações ao nível do ensino superior. Apesar de ser incluído no questionário, nenhum participante possui o Doutoramento.

Tabela 2 – Caracterização da amostra (n=162) – dados sociodemográficos: habilitações literárias

		Amostra em estudo (N=162)	%
Habilitações literárias	2º ciclo (6º ano)	2	1,2
	3º ciclo (9º ano)	8	4,9
	Ensino secundário	53	32,7
	Curso tecnológico/profissional	19	11,7
	Bacharelato	9	5,6
	Licenciatura	61	37,7
	Mestrado	10	6,2
	Total	162	100

Em relação ao estado civil, a maioria dos participantes são casados, ou seja 70 indivíduos (43,2%). 33 participantes (20,4%) são divorciados ou separados, 28 (17,3%) são solteiros, e 26 (16%) vivem em união de facto. A amostra contempla um total de 5 sujeitos que são viúvos (3,1%).

Tabela 3 – Caracterização da amostra (n=162) – dados sociodemográficos: estado civil

		Amostra em estudo (N=162)	%
Estado civil	Solteiro(a)	28	17,3
	Casado(a)	70	43,2
	União de facto	26	16,0
	Divorciado(a)/Separado(a)	33	20,4
	Viúvo(a)	5	3,1
	Total	162	100

Dos 162 participantes, 37 sujeitos não têm filhos (22,8%), 44 sujeitos têm 1 filho (27,2%), 61 sujeitos têm 2 filhos (37,7%), 19 sujeitos têm 3 filhos (11,7%) e, finalmente, 1 sujeito tem 4 filhos (0,6%).

Tabela 4 – Caracterização da amostra (n=162) – dados sociodemográficos: número de filhos

		Amostra em estudo (N=162)	%
Número de filhos	0	37	22,8
	1	44	27,2
	2	61	37,7
	3	19	11,7
	4	1	0,6
	Total	162	100

No que concerne ao contexto laboral, nomeadamente à carga horária semanal, o intervalo é compreendido entre as 8 e 80 horas semanais, sendo a média de aproximadamente 42 horas (M=42,07; DP=11,80).

Relativamente ao tempo em que os participantes exercem a profissão de agente imobiliário, 38 participantes (23,4%) responderam ter como tempo de atividade entre 2 e 4 anos; 27 participantes (16,6%) entre 1 e 2 anos; 22 participantes (13,6%) entre 4 e 6 anos. 29 participantes (17,9%) é agente imobiliário há menos de 1 ano, e os restantes participantes são agentes imobiliários há mais de 6 anos. Destaca-se que 11 sujeitos (6,8%) tem esta como sendo a sua profissão há mais de 16 anos.

Tabela 5 – Caracterização da amostra (n=162) – dados relativos à situação profissional: tempo que exerce a profissão

		Amostra em estudo (N=162)	%
Tempo que exerce a profissão	Menos de 6 meses	11	6,8
	De 6 meses a 1 ano	18	11,1
	De 1 a 2 anos	27	16,6
	De 2 a 4 anos	38	23,4
	De 4 a 6 anos	22	13,6
	De 6 a 8 anos	7	4,3
	De 8 a 10 anos	5	3,1
	De 10 a 12 anos	10	6,2
	De 12 a 14 anos	9	5,6
	De 14 a 16 anos	4	2,5
	De 16 a 18 anos	11	6,8
	Total	162	100

No que respeita ao tipo de agência, dos 162 participantes, a maioria está enquadrado numa agência franchising (134 sujeitos, 82,7%), e apenas 28 sujeitos (17,3%) pertencem a uma imobiliária do tipo tradicional.

Tabela 6 – Caracterização da amostra (n=162) – dados relativos à situação profissional: tipo de agência

		Amostra em estudo (N=162)	%
Tipo de agência	Tradicional	28	17,3
	Franchising	134	82,7
	Total	162	100

No que respeita à distribuição geográfica da agência imobiliária à qual pertencem, a maioria dos participantes pertence ao distrito de Lisboa (56 participantes; 34,6%) e Santarém (43 participantes, 26,5%). Segue-se o distrito do Porto como mais representado, com 13 participantes (8%). Todos os outros participantes distribuem-se pelos restantes distritos e regiões autónomas.

Tabela 7 – Caracterização da amostra (n=162) – dados sociodemográficos: distrito da agência

		Amostra em estudo (N=162)	%
Distrito da agência	Viana do Castelo	4	2,5
	Braga	5	3,1
	Porto	13	8,0
	Vila Real	2	1,2
	Bragança	1	0,6
	Aveiro	3	1,9
	Viseu	1	0,6
	Guarda	1	0,6
	Coimbra	2	1,2
	Castelo Branco	8	4,9
	Leiria	5	3,1
	Lisboa	56	34,6
	Santarém	43	26,5
	Portalegre	1	0,6
	Évora	1	0,6
	Setúbal	9	5,6
	Beja	1	0,6
	Faro	4	2,5
	R.A.Açores	1	0,6
	R.A.Madeira	1	0,6
Total	162	100	

3.3 Instrumentos

Com vista à recolha dos dados para esta investigação foram utilizados questionários com as seguintes escalas: dados sociodemográficos, exigências laborais, *burnout*, experiências de recuperação e satisfação geral com o trabalho. A escolha destes instrumentos prendeu-se com a existência sustentada de referências bibliográficas que fundamentam a teoria apresentada, bem como as qualidades psicométricas que têm vindo a reportar.

3.3.1 Dados sociodemográficos e laborais

Os dados sociodemográficos e laborais da população foram operacionalizados através de um questionário construído especificamente para este estudo, com o objetivo de realizar a caracterização da amostra, tendo como base principal o referencial teórico sobre a síndrome de *burnout* e restantes variáveis em estudo.

É constituído por itens que fornecem informações sobre os dados sociodemográficos (género, idade, número de filhos, habilitações literárias, estado civil, distrito), assim como laborais (tempo a desempenhar a função, tipo de agência, carga horária semanal).

3.3.2 Exigências no trabalho

A variável exigências laborais foi operacionalizada através do Questionário das Exigências Laborais (versão adaptada a partir de Gonçalves, Neves & Morin, 2009), constituído por 28 itens. Estes são relativos às exigências de tempo (itens: 1,2,3,4,15) (“Trabalha sob constrangimentos de tempo”), exigências cognitivas (itens: 7,8,9,10,14) (“Tem de se concentrar para fazer o seu trabalho”), exigências de materiais, apoio e ambiguidade de papel (itens: 6,12,19,20,24,26) (“Acontece não ter nada para fazer”), exigências físicas (itens: 21,27,28) (“O seu trabalho é fisicamente exigente”), e exigências emocionais (itens: 13,16,17,18,22) (“É confrontado com coisas que lhe dizem respeito pessoalmente”).

Os itens foram avaliados numa escala de Likert de 4 pontos que variam entre 1 (“quase nunca”) e 4 (“quase sempre”).

Foi medida a consistência interna das subdimensões exigências de tempo; exigências cognitivas; exigências de materiais, apoio e ambiguidade de papel; exigências físicas; e exigências emocionais através do Alfa de Cronbach, sendo obtidos valores de 0.80, 0.68, 0.70, 0.64 e 0.33, respetivamente. Com exceção da subescala exigências emocionais, as restantes mostram uma consistência interna razoável e que permite a sua utilização (Pestana & Gageiro, 2008).

A subescala exigências emocionais apresenta valores de consistência inadmissíveis, pelo que nos leva a sugerir que os itens desta escala sejam pouco significativos para esta classe profissional em particular – isto é, podem não ser encaradas como exigências, mas sim como propriedades normais das tarefas da profissão.

Assim, pelo facto de o valor da consistência interna desta subescala ser caracterizada como inadmissível, optou-se por efetuar as análises posteriores sem a mesma.

Desta feita, para realizar as respetivas análises estatísticas, recorreu-se à variável Exigências da Profissão que resulta da média dos itens das subescalas anteriormente referidas, cujo valor de Alfa de Cronbach, foi 0.70 - correspondente a uma qualificação razoável de consistência interna da escala.

3.3.3 *Burnout*

Este construto foi operacionalizado através do *Maslach Burnout Inventory* (MBI) criado por Maslach (1996) e traduzida e aplicada para a versão portuguesa por Marques Pinto (2009) para avaliar o *burnout* nos professores.

Constituído por 22 itens relativos ao construto, dos quais 9 itens correspondem à subescala de *exaustão emocional* (itens: 1,2,3,6,8,13,14,16,20) (“sinto-me emocionalmente exausto com o meu trabalho”); 5 constituem a subescala de *despersonalização* (itens: 5,10,11,15,22) (“sinto-me preocupado porque este trabalho me deixa frio emocionalmente”); e 8 incorporam a subescala de *realização pessoal* (itens: 4,7,9,12,17,18,19,21) (“compreendo facilmente como se sentem as outras pessoas”).

Trata-se de uma escala em que é pedido ao sujeito que avalie com que frequência sente um conjunto de sentimentos em relação ao trabalho, expressos em frases.

As respostas são dadas numa escala de *Likert* de 7 pontos que variam entre 0 (“nunca”) e 6 (“todos os dias”).

A dimensão *realização pessoal* é cotada em sentido inverso, ou seja, valores mais baixos significam menor sentimento de realização pessoal.

Foi analisada a consistência interna geral da escala e posteriormente a consistência interna de cada dimensão. A consistência interna da escala, medida através do alfa de *Cronbach* foi de 0.86, enquanto que a consistência interna das subescalas de exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal, medida através do alfa de *Cronbach* foi de 0.86, 0.71 e 0.67 respetivamente. No que respeita à precisão do MBI, os dados recolhidos na literatura apontam para a existência de uma boa consistência interna, nomeadamente coeficientes alfa de *Cronbach* de 0.88 para a Exaustão emocional, 0.74 para a Despersonalização e 0.72 para a Realização Pessoal (Gold, 1984).

Desta forma, os coeficientes alfa de *Cronbach* obtidos da presente análise remetem para uma *boa consistência* interna da escala da variável em estudo.

3.3.4 Experiências de recuperação

Este constructo foi operacionalizado através do *Recovery Experience Questionnaire* (REQ), desenvolvido por Sonnentag e Fritz, 2007 e adaptado para a população portuguesa por Lobo e Pinheiro (2013).

É constituído por 16 itens de resposta fechada, sendo 4 da dimensão *relaxamento* (“Eu descontrainho e relaxo”), 4 da dimensão *procura de desafios* (“Eu faço algo para alargar os meus horizontes”), 5 da dimensão *afastamento psicológico* (“Eu faço uma pausa das exigências do trabalho”), e 3 da dimensão *controlo* (“Eu faço as coisas como as quero feitas”). Nele é solicitado aos participantes que indiquem o nível de concordância relativamente à forma como utilizam os períodos de descanso.

As respostas são dadas numa escala de *Likert* de 5 pontos que variam entre 1 (“discordo totalmente”) e 5 (“concordo totalmente”).

A consistência interna das subescalas relaxamento, procura de desafios, afastamento psicológico e controlo do tempo livre apresentaram um alfa de *Cronbach* de 0.74, 0.88, 0.77 e 0.85 respetivamente.

Ambas as análises supramencionadas são congruentes com o trabalho de Sonnentag e Fritz (2007), uma vez que, de acordo com os autores, são apresentadas as seguintes componentes: (1) relaxamento – itens 5, 6, 7 e 8; (2) procura de desafios – itens 9, 10, 11 e 12; (3) afastamento psicológico – itens 1, 2, 3 e 4; e (4) controlo – itens 13, 14, 15 e 16. Os autores ainda reportam um alfa de *Cronbach* de 0.85 para o relaxamento, de 0.79 para a procura de desafios, de 0.84 para o afastamento psicológico, e de 0.85 para o controlo do tempo livre.

3.3.5 Satisfação geral com o trabalho

A satisfação geral com o trabalho foi avaliada através de um item, “Tudo somado, e considerando todos os aspetos do seu trabalho como agente imobiliário, diria que está...”, respondido numa escala de *Likert* de cinco pontos, que varia entre 1 (“nada”) e 5 (“muitíssimo satisfeito”) (Warr, Cook & Wall, 1979).

3.4 Procedimento de recolha e tratamento de dados

De forma a recolher dados quantitativos que permitam alcançar os objetivos propostos, a técnica de recolha de dados adotada foi o inquérito por questionário *online* na plataforma *Google Forms*, dirigido aos agentes imobiliários do país, através da partilha de questionário online, por e-mail, através das redes sociais, e através do método “bola-de-neve” – quando o questionário é partilhado a um conjunto de indivíduos, que posteriormente partilharam com outros. O questionário foi construído com escalas escolhidas com vista à operacionalização das variáveis em estudo, de acordo com a literatura.

De salientar que, antes de iniciar esta divulgação, foi feito o pré-teste, i.e., o questionário foi preenchido por 10 agentes imobiliários, com o objetivo de testar a compreensão e interpretação dos itens, assim como o tempo necessário para o seu preenchimento.

No início do questionário foram apresentados os objetivos do estudo e informados os participantes acerca dos termos de confidencialidade e anonimato, decorrentes das normas éticas e deontológicas da investigação, podendo o participante desistir a qualquer momento do preenchimento do questionário, mesmo após a aceitação do consentimento informado.

Após a recolha dos dados, o tratamento estatístico dos mesmos foi efetuado com recurso à utilização do programa estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS – versão 24 para Windows) e do *Process* (Andrew F. Hayes versão de 2018).

CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

O presente capítulo contempla a apresentação dos resultados da análise e tratamento dos dados obtidos, com recurso ao programa estatístico *IBM SPSS Statistics 24* e ao *PROCESS* (Andrew F. Hayes versão de 2018).

Partindo da definição e variáveis presentes no Modelo Exigências-Recursos Laborais (JD-R), de Demerouti e colaboradores (2001), o presente trabalho tinha como objetivo analisar a relação entre as exigências profissionais e o *burnout* numa amostra de agentes imobiliários.

Procurou-se, no sentido de conseguir uma visão mais inclusiva do Modelo Exigências-Recursos Laborais, analisar o papel moderador das experiências de recuperação, assim como, analisar a satisfação geral com o trabalho como variável com possível efeito mediador na relação entre as exigências profissionais e o *burnout*.

Deste modo, primeiramente poderá encontrar-se a análise descritiva e caracterização das variáveis exigências laborais, *burnout*, experiências de recuperação e satisfação geral com o trabalho. Posteriormente, foram testadas as correlações entre as variáveis através da correlação de *Pearson* (variáveis tratadas como quantitativas) e *Sperman* (variável ordinal).

Por último, foram testadas as hipóteses definidas no início da investigação, nomeadamente, o efeito preditivo das exigências profissionais (X – variável independente) sobre o *burnout* e as suas dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal (Y – variáveis dependentes); foi utilizado o modelo 4 do *PROCESS* para analisar a relação de mediação entre as variáveis exigências, *burnout* e satisfação, e o modelo 1 da mesma macro para analisar a relação de moderação entre as variáveis exigências, *burnout* e experiências de recuperação.

Para testar as hipóteses formuladas utilizámos como referência para aceitar ou rejeitar a hipótese nula um nível de significância de 5% em todos os testes estatísticos, ou seja, $p \leq 0,05$ considerado significativo. No entanto se forem encontradas diferenças significativas para um nível de significância ($\alpha \leq 0,10$) estas serão devidamente comentadas.

Participaram no estudo 162 agentes imobiliários de todo o país, com idades compreendidas entre os 20 e os 69 anos (M=45,79; DP=10,94).

4.1 Caracterização das variáveis em estudo

Com base nas respostas dos 162 sujeitos da amostra às várias escalas presentes no questionário que avaliaram determinadas variáveis, nomeadamente, as Exigências da Profissão, o *Burnout* – e respetivas subescalas, as Experiências de Recuperação - e respetivas subescalas, e a Satisfação geral com o trabalho, procurámos fazer uma análise descritiva em relação à posição dos participantes nas várias dimensões.

Refira-se que foi analisada a variável Exigências da Profissão que resulta da média dos itens das sub-escalas anteriormente referidas.

Tabela 8 - Análise descritiva das variáveis e suas dimensões

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio- Padrão
Exigências da profissão	162	1,64	3,36	2,39	,32
<i>Burnout</i>	162	,00	4,68	1,29	,77
Realização pessoal	162	2,75	6,00	4,99	,78
Exaustão emocional	162	,00	6,00	1,63	1,14
Despersonalização	162	,00	6,00	,65	,95
Experiências de recuperação					
Afastamento psicológico	162	1,00	5,00	2,11	,74
Procura de desafios	162	1,00	5,00	4,16	,58
Controlo	162	1,00	5,00	3,99	,77
Relaxamento	162	1,00	5,00	3,44	,70
Satisfação geral com o trabalho	162	2	5	3,94	,77

Analisando a tabela apresentada acima (**tabela 8**) conclui-se que a variável exigências da profissão (M=2,40; DP=0,32) e o *burnout* (M=1,29; DP=0,77) têm scores abaixo da média para cada escala.

A variável satisfação geral com o trabalho (M=3,94; DP=0,76) apresenta scores acima da média.

No que respeita às dimensões do *burnout*, verifica-se que o valor médio da Realização Pessoal (M=4,99; DP=0,78) e da Exaustão Emocional (M=1,63; DP=1,14) é superior à média da escala. A primeira é equivalente a aproximadamente 5 pontos, que corresponde ao

facto dos indivíduos se sentirem “Algumas vezes por semana” realizados, sendo a segunda equivalente a aproximadamente 2 pontos, que corresponde ao facto dos mesmos se sentirem “Uma vez por mês” exaustos. Contrariamente às anteriores, a Despersonalização apresenta scores mais baixos que a média da escala (M=0,65; DP=0,95), com uma média aproximada de 1 valor, correspondendo ao sentimento da despersonalização “Algumas vezes por ano”.

Relativamente às dimensões das Experiências de recuperação, a Procura de desafios surge com o valor médio mais elevado (M=4,16; DP=0,58), seguido do Controlo (M=4,00; DP=0,77), do Relaxamento (M=3,44; DP=0,70) e por fim, o Afastamento psicológico (M=2,11; DP=0,74).

4.2 Correlação entre as variáveis em estudo

De forma a analisar a existência de correlações entre as variáveis, foi utilizada a correlação de Pearson (r) para as variáveis tratadas como quantitativas, com exceção da variável quantitativa ordinal (satisfação geral com o trabalho), cuja análise utilizada foi a correlação de Spearman (rs), com o objetivo de analisar a intensidade e a relação entre as várias dimensões. Refira-se que apesar dos métodos de análise terem sido diferentes, optou-se por colocar todas as variáveis da mesma tabela para mais fácil análise.

Tabela 9 - Correlação entre as variáveis em estudo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.Exigências da profissão	-	,39**	-,23	,46**	,29**	-,01	,01	,02	-,07	,01
2. <i>Burnout</i>	-	-	-,63**	,91**	,68**	,02	-,44**	-,23**	-,24**	-,30**
3.Realização pessoal	-	-	-	-,32**	-,23**	-,01	,32**	,19*	,20*	,29**
4.Exaustão emocional	-	-	-	-	,56**	,03	-,38**	-,15	-,26**	-,28**
5.Despersonalização	-	-	-	-	-	,02	-,38**	-,30**	-,14	-,07
6.Afastamento psicológico	-	-	-	-	-	-	-,19*	-,06	,39**	-,01
7.Procura de desafios	-	-	-	-	-	-	-	,40**	,24**	,32**
8.Controlo	-	-	-	-	-	-	-	-	,25**	,31**
9.Relaxamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	,15
10.Satisfação geral com o trabalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Nota: * $p < 0,05$ ** $p < 0,001$; r = correlação de Pearson; rs= Correlação de Spearman

Observando a tabela 9, é possível observarmos que a variável exigências da profissão correlaciona-se significativamente e de forma positiva com a dimensão total do *burnout* ($r=0,39$; $p<0,001$), e com as suas dimensões, à exceção da realização pessoal ($r=-0,23$; $p>0,05$), como era de esperar, mostrando valores mais elevados de correlação com a exaustão emocional ($r=0,46$; $p<0,001$).

A dimensão total do *burnout* correlaciona-se significativamente com todas as variáveis analisadas e subdimensões analisadas, com exceção do afastamento psicológico ($r=0,02$; $p>0,05$).

Quando analisadas as dimensões do *burnout*, verifica-se que a realização pessoal encontra-se correlacionada de forma negativa e significativa com a exaustão emocional ($r=-0,32$; $p<0,001$) e com a despersonalização ($r=-0,23$; $p<0,001$), como era de esperar; e correlaciona-se de forma positiva com a procura de desafios ($r=0,32$; $p<0,001$), o controlo ($r=0,19$; $p<0,05$), o relaxamento ($r=0,20$; $p<0,05$) e a satisfação geral com o trabalho ($r=0,29$; $p<0,001$).

Já no que respeita à subdimensão exaustão emocional, esta apresenta correlação significativa com todas as variáveis, com exceção do afastamento psicológico ($r=0,03$; $p>0,05$) e do controlo ($r=-0,15$; $p>0,05$) – esta correlação em sentido negativo. Esta variável apresenta correlação positiva e significativa, como esperado, com as exigências da profissão ($r=0,46$; $p<0,001$), o *burnout* ($r=0,39$; $p<0,001$), a despersonalização ($r=0,56$; $p<0,001$) e o afastamento psicológico ($r=0,03$; $p<0,001$).

A subdimensão despersonalização apresenta um comportamento semelhante à anterior. Contudo, enquanto que a exaustão emocional apresentava relação negativa e significativa com o relaxamento, e negativa, mas não significativa com o controlo, a despersonalização comporta-se de forma oposta, isto é, apresenta relação negativa e significativa com o controlo ($r=-0,30$; $p<0,001$) e negativa, mas não significativa, com o relaxamento ($r=-0,14$; $p>0,05$).

Relativamente às quatro subdimensões das experiências de recuperação conclui-se que: o afastamento psicológico apenas apresenta uma correlação significativa com a procura de desafios ($r=-0,19$; $p<0,05$), e o relaxamento ($r=0,39$; $p<0,001$); a procura de desafios revela correlação significativa com todas as variáveis com exceção das exigências da profissão ($r=0,01$; $p>0,001$); as exceções à existência de correlação significativa em relação ao controlo verifica-se em relação às exigências da profissão ($r=0,02$; $p>0,05$), à exaustão

emocional ($r=-0,15$; $p>0,05$) e ao afastamento psicológico ($r=-0,06$; $p>0,05$); finalmente, o relaxamento revela correlação significativa com todas as restantes variáveis à exceção das exigências da profissão ($r=-0,07$; $p>0,05$) e da despersonalização ($r=-0,14$; $p>0,05$), e da satisfação geral ($r_s=0,15$; $p>0,05$).

Quando analisado o comportamento da variável da satisfação geral com o trabalho, esta apresenta correlação positiva e significativa com a realização pessoal ($r_s=0,29$; $p<0,001$), a procura de desafios ($r_s=0,32$; $p<0,001$) e o controlo ($r_s=0,31$; $p<0,001$). Apresenta correlação negativa e significativa com o *burnout* ($r_s=-0,30$; $p<0,001$) e a exaustão emocional ($r_s=-0,28$; $p<0,001$), como seria esperado.

4.3 Teste de hipóteses

Neste ponto, foram analisadas todas as hipóteses pré-estabelecidas inicialmente, recorrendo à regressão linear simples para interpretar o **efeito preditivo** das exigências da profissão (Y) no *burnout* (X) e nas suas dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal.

Posteriormente é analisado o **efeito mediador** da satisfação geral com o trabalho (M) na relação entre as exigências no trabalho (Y) e o *burnout* (X), através do *PROCESS* (Andrew F. Hayes versão de 2018), utilizando o modelo 4 para realizar este teste de uma forma integrada incluindo o controlo das variáveis sociodemográficas.²

Por fim, é analisado o **efeito moderador** (W) das experiências de recuperação e suas dimensões – afastamento psicológico, relaxamento, controlo e procura de desafios – na relação entre as exigências no trabalho (Y) e o *burnout* (X), utilizando o modelo 1 do *PROCESS* (Andrew F. Hayes versão de 2018) para realizar este teste de uma forma integrada, controlando as mesmas variáveis sociodemográficas acima identificadas.

4.3.1 Analisar o efeito preditivo das exigências no trabalho no *burnout* e suas dimensões

De forma a testar o valor preditivo das exigências no trabalho, no *burnout*, exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal recorreu-se à regressão linear. Definindo-

² Foi controlada a variabilidade da amostra, através das variáveis: género, idade, habilitações literárias, estado civil, número de filhos, carga horária semanal e o tempo de atuação profissional enquanto agente imobiliário, tipo de agência e localização da agência onde se inserem. No modelo estudado, os testes mostram que não existem diferenças estatisticamente significativas.

se as exigências no trabalho como a variável independente ou preditora (X) e o *burnout* e as suas dimensões como variáveis dependentes (Y).

A variável exigências no trabalho apresenta efeitos no *burnout*, como é possível observar na tabela 10. Os resultados obtidos revelam que o modelo é significativo ($F_{(8,153)} = 10,33$; $p < 0,001$); concluímos ainda que as exigências no trabalho predizem cerca de 32% da variância total do *burnout* ($R^2a=0,32$). A relação entre as variáveis é positiva e significativa, o que mostra que quanto maiores as exigências no trabalho, maior o índice de *burnout* ($\beta=0,29$; $p < 0,001$).

Tabela 10 - Regressão linear das exigências no trabalho e o *burnout*.

	Coeficientes Beta			ANOVA			
	Estandarizados						
	Beta	t	Sig.	F	df	Sig.	R ² ajustado
Exigências no trabalho	0,29	4,01	0,000	10,33	8	0,000	0,32

a. Variável dependente *Burnout*

Em relação às dimensões do *burnout*, quando analisada a relação das exigências no trabalho com a exaustão emocional, o modelo apresentado é significativo e descreve que 34% da variabilidade total da exaustão emocional é explicada pelas exigências no trabalho ($F_{(8,153)} = 11,57$; $p < 0,001$; $R^2a=0,34$). Segundo os resultados, quando maiores as exigências no trabalho, mais elevados os níveis de exaustão emocional do indivíduo ($\beta=0,37$; $p < 0,001$).

Tabela 11 - Regressão linear das exigências no trabalho e a exaustão emocional

	Coeficientes Beta			ANOVA			
	Estandarizados						
	Beta	t	Sig.	F	df	Sig.	R ² ajustado
Exigências no trabalho	0,37	5,24	0,000	11,57	8	0,000	0,34

a. Variável dependente *Exaustão Emocional*

Quando testado o efeito das exigências no trabalho sobre a despersonalização, verifica-se que este modelo apresenta valores significativos ($F_{(1,153)} = 7,13$; $p < 0,001$), tendo um $R^2a=$

0,24, ou seja, a despersonalização é explicada em aproximadamente 24% pelas exigências no trabalho. Este modelo mostra-se significativo e positivo, sendo que maiores scores de exigências no trabalho, leva a maiores níveis de despersonalização ($\beta=0,24$; $p < 0,05$).

Tabela 12 - Regressão linear das exigências no trabalho e a despersonalização

	Coeficientes Beta Estandarizados			ANOVA			
	Beta	t	Sig.	F	df	Sig.	R ² ajustado
Exigências no trabalho	0,24	3,20	0,002	7,13	8	0,000	0,24

a. Variável dependente *Despersonalização*

Por último, apesar de esperada uma regressão significativa e negativa, verificou-se que o modelo de regressão linear que testa a relação entre as exigências no trabalho e a realização pessoal não se revela significativo ($F_{(1,153)} = 1,39$; $p=0,207$).

Tabela 13 - Regressão linear das exigências no trabalho e a realização pessoal

	Coeficientes Beta Estandarizados			ANOVA			
	Beta	t	Sig.	F	df	Sig.	R ² ajustado
Exigências no trabalho	0,05	0,60	0,549	1,39	8	0,207	0,10

a. Variável dependente *Realização Pessoal*

Tendo em conta os resultados apresentados anteriormente, estes confirmam as hipóteses definidas inicialmente, nomeadamente, H1, H1a, H1b; contudo, a hipótese H1c não foi corroborada.

4.3.2 Testes de Modelação com Mediação

De forma a testar a hipótese 2, que prevê a existência de uma relação de mediação da variável satisfação geral com o trabalho na relação entre as exigências no trabalho e o *burnout*, recorreremos ao *PROCESS bootstrapping macro* (Andrew F. Hayes versão de 2018), sendo utilizado o modelo 4 - concebido para testar modelos de mediação no SPSS. Este

modelo é importante para estudar o efeito da variável X em Y, na presença de outras variáveis que interferem nesta relação de forma mediadora (M).

Neste seguimento, foi considerada as exigências no trabalho como variável preditora (X), o *burnout* como variável dependente (Y), e a satisfação geral com o trabalho (M) como variável mediadora.

Para testar este efeito foi analisada primeiramente a regressão simples do modelo apresentado, em segundo plano a regressão linear múltipla com todas as variáveis preditivas do *burnout*, e por último, os valores dos efeitos resultantes deste modelo, nomeadamente, efeito total, efeito direto, os efeitos indiretos e o efeito total indireto.

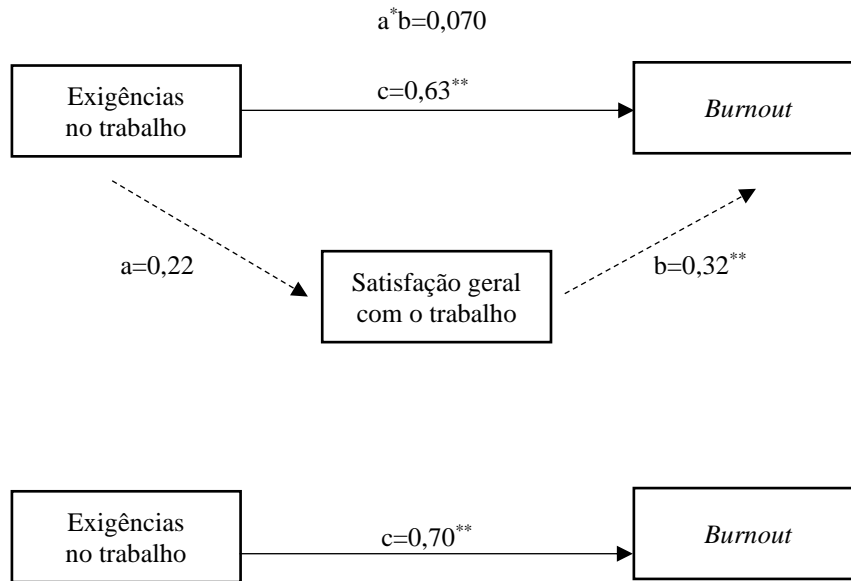
Analisando o efeito total do modelo de mediação entre as exigências no trabalho e o *burnout*, verifica-se que o efeito é significativo e positivo ($\beta=0,70$; $t=4,01$; $p<0,001$), mostrando-se que a utilização compulsiva do smartphone explica cerca de 35% da variância do *burnout* ($R^2=0,35$; $F_{(8,153)} = 10,33$; $p<0,001$).

No teste do efeito entre a variável mediadora (satisfação geral com o trabalho) e a variável independente (exigências no trabalho) é possível concluir que a interação da primeira variável prediz cerca de 16% da variância da variável exigências no trabalho ($R^2=0,16$; $F_{(8,153)} = 3,65$; $p=0,0006$), com um efeito negativo e não significativo ($\beta=-0,22$; $t=-1,09$; $p=0,27$). Esta regressão prediz o valor da interação (a), apresentadas na Figura 3.

De forma a averiguar os valores referentes ao efeito das preditoras nomeadamente, a variável mediadoras (satisfação geral com o trabalho negativa (M)) e a variável independente (Exigências no trabalho (X)), realizamos uma regressão linear múltipla, tendo em conta que este modelo explica 44% da variação da variável *burnout* ($R^2=0,44$; $F_{(9,152)} = 13,05$; $p<0,001$). Analisando esta regressão, observamos que a interação satisfação geral com o trabalho negativa e as exigências no trabalho encontram-se positiva e significativamente correlacionado com o *burnout* ($\beta=0,32$; $t=-4,80$; $p<0,001$), referente ao valor de (b) e por fim, $\beta=0,63$, $t=3,85$ e $p=0,000$, correspondente ao valor do efeito direto (c) (ver figura 3).

No que respeita ao efeito indireto condicional das exigências no trabalho no *burnout* através da mediação da variável satisfação geral com o trabalho, este é significativo ($\beta =0,63$; 95% IC [0,31; 0,96]; sendo o efeito total indireto desta mediação também positivo, mas não significativo uma vez que o valor 0 encontra-se fora do intervalo ($\beta =0,07$; 95% IC [-0,06; 0,25]).

Figura 3 - Modelo de mediação



Nota: ** $p < 0,001$

Analisando o modelo na sua íntegra é possível concluirmos existe um efeito das exigências no trabalho no *burnout*, sem a presença das mediadoras, aumentando os níveis de *burnout* em 0,70 pontos, por cada ponto acrescido nas exigências no trabalho, sendo este o chamado efeito total do modelo. Quando testado na presença das variáveis mediadoras, este efeito, chamado de efeito direto, diminui para 0,63 pontos, ou seja, por cada unidade acrescida nas exigências no trabalho os níveis de *burnout* aumentam em 0,63 pontos. Sendo o restante efeito explicado pela presença da variável mediadora, chamado de efeito indireto total, de 0,07 pontos quando o modelo é explicado pelos efeitos indiretos das mediações.

Tendo em conta os resultados apresentados anteriormente, estes não corroboram a hipótese H2 definida. Verifica-se efetivamente um efeito direto entre a variável exigências no trabalho e o *burnout*, mas a interação na presença da mediação pela variável satisfação geral com o trabalho não ocorre.

4.3.3 Testes de Modelação com Moderação

De forma a testar a hipótese 3, 3a, 3b, 3c e 3d, que prevê a existência de uma relação de moderação da variável experiências de recuperação e suas dimensões (afastamento psicológico, relaxamento, controlo e procura de desafios, respetivamente) na relação entre as exigências no trabalho e o *burnout*, recorreremos ao *PROCESS bootstrapping macro* (Andrew F. Hayes versão de 2018), sendo utilizado o modelo 1 - concebido para testar

modelos de moderação no SPSS. Este modelo é importante para estudar o efeito da variável X em Y, na presença de outras variáveis que interferem nesta relação de forma moderadora, considerando a existência de moderação no caso da relação ser significativa. Refira-se que para o autor, importa sobretudo analisar a interação.

Neste seguimento, foi considerada as exigências no trabalho como variável preditora (X), o *burnout* como variável dependente (Y), e as subdimensões das experiências de recuperação como variáveis moderadoras (W).

Foram testadas as relações anteriormente referidas, contudo, com exceção do relaxamento, e mesmo esta tangencialmente significativa, todas as restantes não se revelaram estatisticamente significativas.

No que respeita à subdimensão afastamento psicológico é possível verificar que existe um efeito positivo, mas não significativo ($\beta=0,48$; $p=0,400$); no que respeita à procura de desafios verifica-se uma relação positiva mas não significativa ($\beta=0,24$; $p=0,714$); e a mesma tendência ocorre quando analisada a subdimensão controlo ($\beta=0,52$; $p=0,346$).

Apesar do relaxamento estar tangencialmente significativo optou-se por explorar esta dimensão, abandonando-se o teste das restantes por não serem estatisticamente significativas.

Verifica-se, portanto em relação ao relaxamento uma relação estatisticamente significativa ($\beta=-0,56$; $p<0,05$) pelo que se verifica um efeito de moderação desta variável na relação entre as exigências no trabalho e o *burnout*. Ou seja, conseguimos verificar que a adoção de poucas práticas de relaxamento intensifica a relação entre as exigências no trabalho e o burnout.

Tabela 14 - Moderação do relaxamento entre as exigências no trabalho e o burnout

	Beta	Sig.	R ²	F
Exigências	2,59	0,0021		
Relaxamento	1,10	0,059	0,43	11,16**
Exigências*Relaxamento (interação)	-0,56	0,0192		

a. Variável dependente *Burnout*

Quando testados os Efeitos condicionais do preditor focal nos valores do relaxamento verifica-se que quando os valores de relaxamento se situam em níveis baixos e médios, existe uma relação entre X e Y, ou seja, entre as exigências e o *burnout* ($X \rightarrow Y M = 2,75 = 1,05$,

$t_{(162)} = 4,54, p = 0,000; X \rightarrow Y | M = 3,50 = 0,17, t_{(162)} = 3,73, p < 0,001$). Contudo, quando os valores de resposta ao relaxamento se situam num percentil mais elevado, não existem evidências estatisticamente significativa da associação entre as exigências profissionais e o *burnout* ($p=0,1159$).

Tabela 15 - Efeitos condicionais do preditor focal nos valores da variável moderadora

Relaxamento	Efeito	<i>p</i>
2,750 (percentil 16°)	1,05	0,000
3,500 (percentil 50°)	0,17	0,000
4,000 (percentil 84°)	0,34	0,116

Este resultado pode estar relacionado com a natureza intrínseca do contexto laboral dos agentes imobiliários, que podem observar no relaxamento a sua principal estratégia de *coping*.

Tendo em conta os resultados apresentados anteriormente, estes confirmam a hipótese 3b, mas não confirmam as restantes, verificando-se apenas um efeito de moderação do relaxamento na relação entre as exigências no trabalho e o *burnout* em agentes imobiliários.

CAPÍTULO V – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo procurou-se incorporar as conclusões dos resultados obtidos e respetiva discussão, de acordo com os objetivos e hipóteses previamente estabelecidos, e suas limitações, realizando um balanço crítico em relação ao estudo e às suas conclusões. São por isso aqui apresentadas as limitações por nós encontradas por forma a poderem orientar futuras pesquisas.

5.1 Discussão de resultados

De acordo com a revisão da literatura realizada no início desta investigação, foi verificado que esta temática aqui apresentada, apesar de já estudada noutras populações (embora com relações diferentes entre as variáveis), parece ser nula quando se fala na profissão de agentes imobiliários.

De forma primordial, procurou-se com este estudo analisar a relação entre as exigências profissionais, o *burnout*, as experiências de recuperação e a satisfação profissional em agentes imobiliários.

No que respeita aos participantes deste estudo, pode definir-se, de uma forma geral, que a maioria possui habilitações literárias ao nível do ensino superior. Em relação ao estado civil, a maioria dos participantes são casados e tem um ou mais filhos. Os participantes no estudo trabalham em média 42 horas semanais.

Tomando como referência os resultados anteriormente apresentados, é possível verificar que de uma forma geral, os agentes imobiliários pertencentes à amostra apresentam níveis médios, numa escala de 0 a 6, próximos de 1 no que respeita ao *burnout*, próximo de 2 quando analisada a exaustão emocional, próximo de 0,5 de despersonalização, e próximo de 5 quanto à realização pessoal.

O valor médio da realização pessoal e da exaustão emocional é superior à média da escala. O que poderá remeter para um trabalho promotor de exaustão, mas simultaneamente promotora de elevada realização pessoal. O que é reforçado pela média da satisfação.

Numa escala de 1 a 4, caracterizam as exigências da profissão num nível médio de 2,4. Neste contexto, podem ser consideradas exigências no trabalho as que se referem aos aspetos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais do trabalho (Schaufeli & Baker, 2004).

Numa escala de 1 a 5, em relação à forma como experienciam a recuperação (*recovery*) das exigências e do tempo de trabalho, os agentes imobiliários da amostra preferem experiências que promovam a procura de desafios, seguido de controlo, relaxamento, e por fim, de afastamento psicológico.

Os agentes imobiliários da amostra caracterizam-se como estando muito satisfeitos em relação à sua profissão (obtendo uma pontuação média de cerca de 4 pontos, numa escala 1-5).

Procuramos analisar o papel preditor das **exigências profissionais a que os agentes imobiliários são submetidos relativamente ao *burnout*** (Hipótese 1).

Demerouti e colaboradores (2001) caracterizam as exigências como sendo os aspetos físicos, psicológicos, sociais e organizacionais do trabalho que requerem esforço físico ou psicológico por parte do trabalhador, relacionando-se consequentemente com custos físicos e/ou psicológicos para o mesmo e para a organização.

De acordo com os valores resultantes da nossa investigação é possível verificar a existência de uma relação positiva e significativa, ou seja, as exigências profissionais a que os agentes imobiliários são submetidos conseguem predizer o *burnout* e quanto maiores as exigências no trabalho, maior o índice de *burnout*.

Os resultados obtidos com os agentes imobiliários apontam para um modelo preditor das exigências profissionais sobre o *burnout*, que explica 32% da variância total desta última variável.

Quando estudada a relação entre as exigências no trabalho com as dimensões do *burnout*, nomeadamente a exaustão emocional (Hipótese 1a), a despersonalização (Hipótese 1b) e a realização pessoal (Hipótese 1c), os resultados foram de encontra aquilo que era esperado, com exceção desta última dimensão.

Com relação à exaustão emocional, o modelo final explica 34% da variabilidade, e na despersonalização o modelo final explica 24%, sendo em ambos os casos as exigências como preditoras.

Assim, as exigências no trabalho influenciam a exaustão emocional e a despersonalização de forma positiva e significativa, isto é, quanto maiores as exigências no trabalho, mais elevados os níveis de exaustão emocional e de despersonalização do indivíduo.

Por outro lado, a relação entre as exigências no trabalho e a realização pessoal revelou-se negativa, mas não significativa, indicando que a realização pessoal tem como preditoras outras variáveis que não foram consideradas neste estudo, tais como a variedade, identidade ou significância da tarefa, a autonomia ou o feedback recebido (Modelo de Hackman & Oldham, 1975).

A diminuição da realização pessoal é consequência da exaustão emocional e da despersonalização e pode expressar-se mediante o sentimento de não se ser eficaz, de já não se fazer um bom trabalho e de se estar frustrado relativamente ao sentido que outrora se atribuía à profissão (Delbrouck, 2003). As consequências da baixa realização pessoal são variadas: absentismo com ou sem justificação, fuga ao trabalho, projeto de mudar de profissão, baixa autoestima. Ora, acontece que na profissão de agente imobiliário, por se tratarem, na grande maioria, de empresários em nome individual, e como a sua faturação é ganha através de comissões, o absentismo ou fuga ao trabalho acaba por não ocorrer.

Os nossos resultados suportam a predição do modelo JD-R de que as exigências do trabalho são os principais preditores do *strain* negativo decorrente do trabalho (Bakker et al., 2004).

Ou seja, Bakker e colaboradores (2003) já haviam confirmado em diferentes investigações que o processo de deterioração da saúde poderá iniciar-se devido à presença de exigências do trabalho crónicas que podem esgotar os recursos de energia de um sujeito e, conseqüentemente, pode gerar fadiga crónica e *burnout*, o que por sua vez poderá gerar mal-estar psicológico, absentismo e falta de implicação organizacional. Isto é, as exigências do trabalho poderão funcionar como preditores das dimensões centrais do *burnout* (Bakker et al., 2004).

Os indivíduos parecem assim não ignorar as frustrações no trabalho, mas ao invés reagem de uma forma que, posteriormente, se reflete na sua energia (exaustão), envolvimento (despersonalização) e eficácia (Leiter *et al.*, 2014).

Analisando o efeito de **mediação** da satisfação geral com o trabalho na relação entre as exigências no trabalho e o *burnout*, este não confirmou a hipótese 2, na qual era esperado que a satisfação geral com o trabalho tivesse um possível efeito mediador na relação entre as exigências profissionais e o *burnout*, no sentido em que os indivíduos que percecionam mais exigências laborais, tenderiam a diminuir a satisfação com o trabalho e

consequentemente a incrementar os sintomas de *burnout*, seguindo o processo de deterioração preconizado do Modelo Exigências-Recursos Laborais.

Verificou-se efetivamente um efeito direto entre a variável exigências no trabalho e o *burnout*, mas a interação na presença da mediação pela variável satisfação geral com o trabalho não ocorre. Ainda, encontrou-se nesta amostra uma correlação negativa e significativa entre a satisfação no trabalho e o *burnout*.

Segundo Carlotto (2001), existe uma correlação inversa entre *burnout* e satisfação nas atividades ocupacionais desempenhadas – facto que poderá ser pesquisado em estudos futuros.

Segundo Rosa e Carlotto (2005), diversos estudos têm identificado associação entre o *burnout* e a satisfação no trabalho, uma vez que foi encontrada significativa associação entre as duas variáveis, ou seja, quanto maior o índice de satisfação no trabalho, menores são os índices da síndrome.

Também Vara e Queirós (2008) encontraram uma correlação negativa entre a satisfação com o trabalho e a dimensão exaustão emocional e uma correlação positiva entre a satisfação no trabalho e a realização pessoal num estudo com bombeiros.

Em relação à associação entre o *burnout* e algumas consequências organizacionais, um estudo de Gil-Monte (2009) concluiu que os sentimentos de exaustão emocional são os responsáveis pela baixa satisfação laboral e propensão ao abandono da organização.

Desta forma, a satisfação no trabalho correlaciona-se com o *burnout*, influenciando a qualidade da experiência de trabalho (Gomes, 2013).

Assim, o desenvolvimento do *burnout* pode ser contido pelo sentimento de satisfação intrínseca com o trabalho que o indivíduo desenvolve, no entanto ainda não há concordância quanto à satisfação no trabalho ser a causa ou efeito do *burnout*, sendo esta uma área ainda pouco explorada (Leiter & Bardagi, 2010).

Muitos autores concordam que qualquer pessoa pode vir a sofrer de *stress* ocupacional em função do tipo de ocupação. Contudo o *burnout* incide principalmente nos profissionais que têm contacto direto com o público. No caso dos agentes imobiliários, apesar de ser uma profissão que contacta diretamente com o público, os agentes imobiliários da amostra caracterizam-se como estando muito satisfeitos em relação à sua profissão, sendo que tal poderá influenciar a perceção em relação à sintomatologia.

Neste sentido, revela-se importante o estudo da satisfação no trabalho no seio das organizações, contribuindo desta forma para a tomada de decisão no sentido de melhorar as áreas mais problemáticas e para a construção de uma cultura organizacional uniforme.

No sentido de conseguir uma visão mais abrangente do Modelo Exigências-Recursos Laborais o presente estudo focou as experiências de recuperação como potencial recurso a considerar na relação entre as exigências e o *burnout*, sendo as subdimensões desta variável testadas como variáveis moderadoras nas hipóteses 3a, 3b, 3c e 3d (respetivamente o afastamento psicológico, o relaxamento, o controlo e a procura de desafios).

Esperava-se que o impacto negativo das exigências na promoção de *burnout* fosse atenuado pelas experiências de recuperação.

As experiências de recuperação referem-se ao processo que potencia a recuperação do *stress* experienciado no contexto profissional. A condição essencial para que a recuperação aconteça é a inexistência dos agentes *stressores* que causam tensões (Guerreiro, 2017).

No que se refere às subdimensões das experiências de recuperação podemos definir o afastamento psicológico como o distanciamento mental do trabalho durante o período fora do trabalho, o relaxamento como sendo um estado caracterizado pela baixa atividade. A procura de desafios refere-se aos processos associados com atividades desafiantes e de aprendizagem. Finalmente, o controlo pode ser aplicado nos tempos de lazer referentes à autodeterminação em decidir como despender o tempo livre (Sonnentag & Geurts, 2009).

As experiências de recuperação estão positivamente correlacionadas com o bem-estar e negativamente associadas com o *stress* (exaustão e sintomas psicossomáticos) (Kinnunen et al., 2011; Sonnentag & Fritz, 2007; Sonnentag *et al.*, 2010).

Observando os resultados de **moderação** verificou-se que, na amostra recolhida, apenas o relaxamento funciona como tal. Ainda, que valores de resposta baixo ou médio de relaxamento estão associados a efeitos mais negativos – ou seja, maior *burnout*.

Tal resultado poderá dever-se ao facto deste tipo de estratégia de recuperação ser palpável e mais rápida de ser conseguida.

O relaxamento é um processo que envolve um estado de serenidade e é muitas vezes associado com a diminuição da ativação física (como diminuição dos batimentos cardíacos ou da tensão muscular) (Grossman et al., 2004). Segundo Grossman e colaboradores (2004),

um sujeito poderá deliberadamente iniciar o relaxamento através da adoção de técnicas como a meditação, o relaxamento muscular (Jacobsen, 1938), a prática de *yoga* (Sarang & Telles, 2006), ou outras técnicas similares. Adicionalmente, o relaxamento pode também ser experienciado durante outras atividades não exigentes, como por exemplo ouvir música (Pelletier, 2004). Deste modo, um indivíduo deverá estar mais recuperado após experienciar determinados níveis de relaxamento.

No que respeita às restantes subdimensões das experiências de recuperação que não provocaram efeito moderador entre as exigências e o *burnout* - afastamento psicológico, controlo e procura de desafios – poderá ser explicado já que, se por um lado, é difícil aos agentes imobiliários manterem-se afastados daquele que é o seu próprio negócio e cujos objetivos têm que alcançar para terem ganhos económicos, também o seu quotidiano é geralmente repleto de tarefas que lhes exigem a resolução de diferentes situações desafiantes.

No que concerne às estratégias de procura de desafios, a profissão de agente imobiliário pode ser por si só uma profissão com tarefas pouco rotineiras e previsíveis, e portanto pautada de constantes desafios. Tal poderá ir de encontro ao pressuposto postulado no modelo RED, de Marisa Salanova (2009) (que constitui uma extensão do Modelo de Exigências-Recursos), no qual postula que as exigências desafiantes (sobrecarga quantitativa) funcionam como exigências que são valorizadas positivamente por terem um potencial de promover benefícios, bem-estar, oportunidades de desenvolvimento e de realização pessoal, provocando emoções positivas e um estilo de *coping* ativo de resolução dos problemas (Salanova, Martinez, Cifre & Llorens, 2009).

Refira-se ainda que alguns estudos têm revelado um efeito moderador do controlo de forma pouco consistente, havendo alguns estudos empíricos que apoiam esta premissa (Dwyer & Ganster, 1991; Fox, Dwyer & Ganster, 1993), enquanto outros não apresentam resultados significativos (e.g., Beehe & Drexler, 1986; Fletcher & Jones, 1993; Payne & Fletcher, 1983) (Bakker & Demerouti, 2007).

Segundo Cooper, Dewe e O’Driscoll (2001), podem ser fatores moderadores de *stress* **aspetos psicológicos** (tais como, extroversão ou introversão, personalidade tipo A, estabilidade emocional ou neuroticismo, locus de controlo, afetividade negativa, autoestima e o estilo de *coping*), **aspetos físicos** (como por exemplo o bem-estar físico ou saúde, dieta e hábitos alimentares, exercício físico, sono e padrões de relaxamento), **aspetos demográficos** (como a idade, educação, sexo, raça, estatuto socioeconómico, ocupações e

apoio social), ou ainda **outros fatores** como sendo as diferentes fases de vida em que se encontram o indivíduo, ou a sua família.

5.2 Limitações

Uma das limitações primordiais deste estudo prende-se com a dimensão da amostra, que por ser reduzida, origina um poder estatístico relativamente baixo, pelo que limita a possibilidade de fazer inferências estatísticas generalizadas a toda a população de agentes imobiliários no País.

Também o facto deste estudo ter utilizado apenas medidas de autopreenchimento e autorrelato poderá ser apontado como limitação, uma vez que tal poderá acarretar possíveis enviesamentos, derivados da desejabilidade social, de repostas aleatórias, da falsificação e do estilo de resposta (Ribeiro, 1999).

Finalmente, uma vez que a maioria dos estudos são de natureza correlacional e todos são transversais, tal pode não permitir inferir causalidade e pode ter associado efeitos do método comum (Podsakoff, Lee, MacKenzie & Podsakoff, 2003).

5.2.1 Sugestões para futuras investigações

Num próximo estudo, sugerimos que a subescala “exigências emocionais” seja analisada de forma distinta já que aqui apresentou um comportamento atípico em termos de consistência interna – o que nos levou a sugerir que os itens desta escala são pouco significativos para esta classe profissional em particular, podendo o descrito nos itens do questionário não ser encarado como exigências, mas sim como propriedades normais das tarefas da profissão de agente imobiliário.

Ainda, poderia revelar-se importante compreender e analisar as subdimensões das exigências no trabalho na relação com as restantes variáveis agora em estudo.

Ademais, diversos modelos teóricos partilham no seu processo de elaboração, para além da habitual via negativa, a inclusão da via positiva do processo, referindo o papel que os recursos têm por si mesmos na potencialidade de postos de trabalho saudáveis e tendo por base promover a motivação, a aprendizagem e a saúde psicossocial. Neste seguimento, seria interessante incluir tais variáveis em estudos futuros com esta população.

CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO

A presente investigação mostra um importante contributo no estudo da relação entre as exigências profissionais a que os agentes imobiliários se encontram sujeitos, o desenvolvimento do *burnout*, as experiências de recuperação e a satisfação geral com o trabalho, permitindo o desenvolvimento de estratégias que promovam a minimização dos paradoxos no contexto laboral, e de desenvolvimento de estratégias de *coping* para estes profissionais em particular.

Importa ainda referir que o modelo delineado para a presente investigação nunca foi testado na literatura, pelo que não existe suporte a nível empírico. Assim, revela-se de maior importância a sua divulgação junto das organizações, e desenvolvimento da temática em estudos futuros.

De todas as definições encontradas para o conceito de *burnout*, a mais utilizada diz respeito ao modelo tripartido desenvolvido por Maslach (2009). Estas definem o *burnout* como uma síndrome psicológica de exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal, tratando-se de uma situação que pode surgir com bastante frequência em profissionais que trabalham em organizações de serviços e que se encontram em contacto direto com clientes. Verificamos que os indivíduos da população em estudo apresentam níveis baixos de *burnout*.

A síndrome de *burnout* é considerada uma patologia bastante severa, com diversos fatores que facilitam o seu surgimento dentro das organizações e com sintomas que muitas vezes os profissionais desconhecem, não percebendo que a podem estar a desenvolver. Desta forma, processos de informação relativamente a este tema nos ambientes de trabalho tornam-se necessários como estratégias preventivas.

Por outro lado, as estratégias de prevenção e tratamento do *burnout* é algo ainda muito vago, segundo os estudos do departamento de saúde pública inglês (Carvalho & Lobo, 2015), estas estratégias devem passar por uma cultura de participação e envolvimento dos colaboradores para o desenvolvimento e planeamento dos programas e promover o apoio dos superiores hierárquicos e entre colegas de trabalho.

De acordo com alguns estudos são diversas as exigências do trabalho que se relacionam com o *burnout*. Maslach e Leiter (2008) consideram que a carga de trabalho tem uma forte relação com o surgimento do *burnout*, em particular com a dimensão exaustão emocional.

Para estes autores, quando os indivíduos não dispõem de tempo para recuperar das exigências do trabalho, acabam por se tornarem vulneráveis à exaustão emocional. Schaufeli e Bakker (2004), consideram que as exigências emocionais no local de trabalho, requerem esforço cognitivo e emocional, ao qual se associam custos fisiológicos e psicológicos. Outros autores consideram que os melhores preditores do *burnout* são a sobrecarga de trabalho e a pressão de tempo (Pinto & Chambel, 2008).

Na relação entre as exigências a que os agentes imobiliários estão expostos na sua atividade profissional e a experiência de níveis de *burnout*, pode ser importante mencionar fatores como a pressão que se impõem para que estes alcancem resultados, a subjugação a condições atmosféricas por vezes adversas – pois é na rua que estes profissionais passam a maior parte do tempo – ou ainda a exigência para que respondam ou estejam contactáveis a qualquer hora do dia, sem poder desligar das chamadas e e-mails.

Desta forma, é importante que os indivíduos usufruam de experiências de recuperação que lhes permita distanciar do trabalho. Eden (2001) e Sonnentag, (2003) nos seus estudos, estabelecem a importância das férias e da recuperação diária no bem-estar e produtividade dos trabalhadores.

Sonnentag e Fritz (2007) referem que o importante não é a atividade em si, mas sim os atributos inerentes a essa mesma atividade (como fazer yoga ou tomar banho de imersão).

Finalmente, importa ainda ressaltar ainda que, no que respeita à satisfação geral com o trabalho, foram encontrados resultados que demonstram que os agentes imobiliários se sentem satisfeitos com a sua profissão.

De acordo com Siqueira (2008), a satisfação no trabalho representa o somatório do quanto o indivíduo experiencia os eventos que lhe dão prazer no contexto da organização onde trabalha. A satisfação no trabalho é considerada como um dos múltiplos conceitos que abordam a afetividade no ambiente de trabalho ou, mais especificamente, como o vínculo afetivo da pessoa com o seu trabalho. Algumas investigações apontam para a existência de uma ligação entre satisfação no trabalho e desempenho. A satisfação no trabalho é a variável central em muitas teorias que lidam com os fenómenos organizacionais, tais como: a natureza do trabalho, a supervisão e o ambiente de trabalho. A satisfação no trabalho tem sido apresentada como a causa de importantes realizações dos funcionários, das organizações, do desempenho no trabalho e saúde (Spector, 2003).

É assim essencial que cada profissional encontre no seu trabalho uma fonte de saúde e realização, cabendo a todos o desenvolvimento de processos de mudanças pessoais e organizacionais através de propostas e implementações de projetos construtivistas e participativos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, G. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior, 79* (2), 549-562.
- Alves, D. (2016). *Experiências de recuperação e satisfação na atividade laboral em contexto hospitalar*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais.
- Antoniou, A. S., Polychroni, F., & Vlachakis, A. N. (2006). Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece. *Journal of Managerial Psychology, 21*, 682-690.
- Arice, G., Batista, M. N., Morais, P. R., Souza, F. G., & Reis, M. S. (2004). Correlação entre sintomatologia depressiva e burnout em um grupo de servidores públicos. *Psicologia Argumento, 22*, 53-62.
- Bakker, A.B. (2014). Top-down and bottom-up interventions to increase work engagement. In P.J. Hartung, M.L. Savickas & W.B. Walsh (Eds.), *APA Handbook of Career Intervention, vol. 2* (pp.427-438). Washington, DC: American Psychological Association.
- Bakker, A.B. & Costa, P. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: a theoretical analysis. *Burnout Research, 1*(3), 112-119.
- Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22*(3), 309-328.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International, 13*, 209-223.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. & Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands-resources Model to predict Burnout and Performance. *Wiley Interscience, 43*(1), 83-104.
- Breia, J. (2018). *A utilização compulsiva do Smartphone lado-a-lado com o Burnout*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: ISCTE-IUL.
- Caetano, A. (2007). *Formação e mudança organizacional: mudanças alfa, beta e gama*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Cardoso, H. F., Baptista, M. N., Sousa, D. F., & Júnior, E. G. (2017). Síndrome de *burnout*: Análise de literatura nacional entre 2006 e 2015. *Revista de Psicologia: Organizações e Trabalho, 17*, 121-128.
- Carlotto, M.S. (2001). Síndrome de *burnout*: um tipo de estresse ocupacional. *Cadernos Universitários, 18*(1), 4-11.

- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2007). Preditores da síndrome de burnout em professores. *Psicologia Escolar e Educacional*, 11, 101-110.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2008). Preditores da síndrome de burnout em estudantes universitários. *Pensamiento Psicológico*, 4, 101-109
- Carlotto, M.S., Pizzinato, A., Bones-Rocha, K. & Oliveira-Machado, R. (2013). Prevalence and factors associated with burnout syndrome in professionals in basic health units. *Ciencia & Trabajo*, 15(47), 76-80.
- Carvalho, J. & Lobo, F. (2015). Experiências de Recuperação e o stress ocupacional em psicólogos(as), no exercício da sua função. *Revista de Estudios e Investigación*, 14, 77-85.
- Carvalho, B. & Ramos, F. (2018). (5 de abril de 2019). *Burnout: um terço dos inquiridos em risco*. Obtido em: <https://www.deco.proteste.pt/saude/doencas/noticias/burnout-um-terco-dos-portugueses-em-risco>
- Cieslak, R., Korczynska, J., Strelau, J., & Kaczmarek, M. (2008). Burnout predictors among prison officers: The moderating effect of temperamental endurance. *Personality and Individual Differences*, 45, 666-672.
- Clot, Y. (2007). *A Função Psicológica do Trabalho*. Petrópolis: Editora Vozes de pesquisa.
- Cooper, C.L., Dewe, P.J. & O’Driscoll, M.P. (2001). *Organizational stress: a review and critique of theory, research and applications*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Costa, A.P.R. (2011). *Hay vida más allá del trabajo: la relación entre la recuperación de recursos y el desempeño en el trabajo*. Cádiz: Instituto de Formación interdisciplinar.
- Cruz, (2018). *Fatores que influenciam a Satisfação Profissional e a Inteligência Emocional: Contributos para a Implementação de um Modelo de Supervisão Clínica*. Dissertação de Mestrado. Porto: Escola Superior de Enfermagem do Porto.
- Deckard, G., Meterko, M. & Field, D. (2004). Physician burnout: An examination of personal, professional and organizational relationships. *Medical Care*, 32(7), 745-754.
- Delbrouck, M. (2003). *Síndrome de Exaustão (Burnout)*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Janssen, P.P.M. & Schaufeli, W.B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27, 279-286.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.

- Eden, D. (2001). Vacations and other respites: Studying stress on and off the job. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, Vol. 16 (pp.121–146). New York: Wiley.
- Etzioni, D., Eden, D. & Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: Reserve service as respite. *Journal of Applied Psychology*, 83, 4, 577-585.
- EU-OSHA, European Agency for Safety and Health at Work (2014). (28 de abril de 2019). *Priorities for occupational safety and health research in Europe for the years 2013–2020 Summary report*. Disponível no website da European Agency for Safety and Health at Work: <https://osha.europa.eu/pt/tools-and-publications/publications/reports/priorities-for-occupational-safety-and-health-research-in-europe-2013-2020>
- Fernandes, L. S., Nitsche, M. J. T., & Godoy, I. (2018). Associação entre Síndrome de *burnout*, uso prejudicial de álcool e tabagismo na Enfermagem nas UTIs de um hospital universitário. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(1), 203-214.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. (2000). Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31-64.
- Fontes, F. (2016). *Teorização e ceneitualização em Psicologia: o caso do Burnout*. Tese de Doutorado. Natal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte.
- Forte, M. (2018). (5 de abril de 2019). *Uma amostra do mercado imobiliário de 2018*. Obtido em: <https://massimoforte.com/blog/una-muestra-del-mercado-inmobiliario-de-2018/>
- Fritz, C., Ellis, A., Demsky, C., Lin, B. & Guros, F. (2013). Embracing work breaks: Recovery from work stress. *Organizational Dynamics*, 42(4), 274-280.
- Fritz, C. & Sonnentag, S. (2005). Recovery, Health, and Job performance: effects of weekend experiences. *Journal of occupational health psychology*, 10(3), 187-199.
- Fritz, C. & Sonnentag, S. (2006). Recovery, Well-Being, and Performance-Related Outcomes: The Role of Workload and Vacation Experiences. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 936-945.
- Garcia, L. P., & Benevides-Pereira, A. M. T. (2003). Investigando o burnout em professores universitários. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1, 76-89.
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., Liang, Y., & González, J. L. (2008). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 418-427.

- Gil, C. (2007). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (6ª ed.). São Paulo: Editora Atlas.
- Gil, L. (2013). *Marketing Imobiliário*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Universidade Lusitana de Lisboa - Faculdade de Ciências da Economia e da Empresa.
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, 83(2), 169-173.
- Gil-Monte, P. R., Garcia-Juesas, J.A., & Hernández, M.C. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Interamerican Journal of Psychology*, 42, 113-118.
- Golembiewski, R.T., Scherb, K., & Boudreau, R.A. (1993). Burnout in cross-national settings: generic and model - specific perspectives. In W. B. Schaufeli, T. Marek, & C. Maslach (Eds.). *Professional burnout recent developments in theory and research* (pp.217-236). Philadelphia : Taylor & Francis.
- Golembiewski, R.T., Scherb, K. & Munzenrider, R.F. (1994) Burnout among florida teachers. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 16(4), 395-421.
- Gomes, I. (2013). *Burnout: das Exigências à Satisfação – Estudo de Caso com Operadores de Caixa de Hipermercado*. Dissertação de Mestrado. Almada: Instituto Piaget.
- Gonçalves, S. (2011). *Bem-estar no Trabalho em Contexto Policial: O contributo dos valores e das práticas organizacionais*. Tese de Doutoramento. Lisboa. ISCTE.
- Gonçalves, S., & Neves, J. (2005). The impact of burnout on organizational commitment in the police context: The moderating effects of colleague's support. In J. Houdmont & S. McIntyre (Eds.), *Occupational health psychology: Key papers of the European Academy of Occupational Health Psychology* (pp.121-128). Maia: ISMAI Publishers.
- Gonçalves, S., Neves, J. & Morin, E. (2009). Job demands and job resources: Their role in workers well-being. In M. Salanova & Rodríguez-Sánchez, A. (Eds.), *Looking for the Positive Side of Occupational Health at work* (pp.106-126). Castellón de la Plana: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- Grossman, P., Niemann, L., Schmidt, S., & Walach, H. (2004). Mindfulness-based stress reduction and health benefits: A meta-analysis. *Journal of psychosomatic research*, 57(1), 35-43.

- Guerreiro, M. (2017). *If you are a smartphone compulsive user, give your best welcome to burnout. Stop being a slave of your smartphone, relax and go to rehab*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: ISCTE-IUL.
- Hayes, A.F. (no press). Hacking PROCESS for Estimation and Probing of Linear Moderation of Quadratic Effects and Quadratic Moderation of Linear Effects.
- Hakanen, J., & Roodt, G. (2010). Using Job demands-resources model to predict engagement: analyzing a conceptual model. In Bakker, A.B. & Leiter, M. (Eds.), *Work engagement: A Handbook of Essential Theory and Research* (pp.85-101). New York: Psychology Press.
- Halbesleben, J. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences. In Bakker, A.B. & Leiter, M.P. (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. (pp.102-117). New York: Psychology Press.
- Hobfoll, S. E. (1998). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.
- Kinnunen, U., Feldt, T., Siltaloppi, M. & Sonnentag, S. (2011). Job demands–resources model in the context of recovery: Testing recovery experiences as mediators. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 20(6), 805-832.
- Kuremyr, D., Kihlgren, M., Norberg, A., Astrom, S. & Karlsson, I. (1994). Emotional experiences, empathy and burnout among staff caring for demented patients at a collective living unit and a nursing home. *Journal of Advanced Nursing*, 19, 670-679.
- Laia, A. & Moedas, C. (2010). *O Novo Paradigma do Investimento Imobiliário*. Lisboa: Sabedoria Alternativa.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123–133.
- Leiter, M., Bakker, A.B., & Maslach, C. (2014). *Burnout at work: a psychological perspective*. London and New York: Psychology Press
- Leiter, M.F.S. & Bardagi, M.P. (2010). *Síndrome de Burnout e Satisfação no trabalho em profissionais da área de enfermagem no interior do RS*. Santa Cruz do Sul: Barbarói.
- Leiter, M.P. & Maslach, C. (2009). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.

- Llorens, S., Líbano, M., & Salanova, M. (2009). Modelos teóricos de salud ocupacional. In M. Salanova (Eds.), *Psicología de la salud ocupacional* (pp.63-93). Madrid: Editorial Síntesis.
- Martins, M. C. F. (1984) *Satisfação no trabalho: elaboração de instrumento e variáveis que afetam a satisfação*. Dissertação de Mestrado. Brasília: Universidade de Brasília - Instituto de Psicologia.
- Maslach, C. (1993). *Burnout: a multidimensional perspective*. In Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T. (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp.12-32). Washington DC: Taylor & Francis.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
- Maslach, C. & Schaufeli, W.B. (1993). *Historical and conceptual development of burnout*. In Schaufeli, W.B., Maslach, C. and Marek, T. (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp.1-16). Washington DC: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mercer (2019). (2 de maio de 2019). Estudo Global Talent Trends. Disponível no website: <https://www.mercer.pt/our-thinking/career/global-talent-hr-trends-2019.html.html>
- Morgado, P. (2017). *Fontes de Stress e Burnout em Bombeiros Profissionais*. Dissertação de Mestrado. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal.
- Oliveira, R., Costa, T. & Santos, V. (2013). Síndrome de burnout em enfermeiros: uma revisão integrativa. *Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental*, 5(1) 3168-3175.
- OMS, Organização Mundial de Saúde (2019). (28 de abril de 2019). *CID-11*. Disponível no website: <https://www.who.int/home>
- Pelletier, C. L. (2004). The effect of music on decreasing arousal due to stress: A meta-analysis. *Journal of music therapy*, 41(3), 192-214.
- Pestana, M. H. & Gageiro, J. (2008). *Análise de Dados para Ciências Sociais. A complementaridade do SPSS*. (5ª ed. revista e corrigida). Lisboa, Edições Sílabo.
- Piko, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 311-318.

- Pinheiro, A. M. (23 de Março de 2019). 'Boom' de vendas e de preços fez nascer quatro imobiliárias por dia. Obtido em: <https://www.dn.pt/dinheiro/interior/boom-devendas-e-de-precos-fez-nascer-quatro-imobiliarias-por-dia-9208315.html>
- Pinto, A. M. & Chambel, M. J. (2008). Abordagens teóricas no estudo do burnout e do engagement. In A. M. Pinto & M. J. Chambel (Orgs.) *Burnout e engagement em contexto organizacional: Estudos com amostras portuguesas* (pp.53-84). Lisboa: Livros Horizonte
- Podsakoff, P., Lee, J.Y., MacKenzie, S. & Podsakoff, N. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903.
- Ribeiro, J. L. P. (1999). *Investigação e avaliação em psicologia e saúde*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Rodriguez, S. Y., & Carlotto, M. S. (2014). Prevalência e Fatores Associados à Síndrome de Burnout em Psicólogos. *Ciencia & Trabajo*, 170-176.
- Rodrigues, V. B., & Madeira, M. (2009). Suporte social e saúde mental: revisão da literatura. *Revista da Faculdade de Ciências da Saúde*, 6, 390-399.
- Rook, J. W. & Zijlstra, F. R. H. (2006). The contribution of various types of activities to recovery. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 15(2), 218-240.
- Rosa, C. & Carlotto, M. (2005). Síndrome de *burnout* e satisfação no trabalho em profissionais de uma instituição hospitalar. *Revista da SBPH*, 8(2), 1-15.
- Ruderman, M. N., Ohlott, P. J., Panzer, K., & King, S. N. (2002). Benefits of multiple roles for managerial women. *Academy of Management Journal*, 45(2), 369-386.
- Salanova, M. & Llorens.S. (2008). Current State of research on burnout and future challengs. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Salanova, M. & Schaufeli, W.B. (2009). *El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Salanova, M., Martínez, I.M., Cifre, E. & Llorens, S. (2009). La salud ocupacional desde la perspectiva psicosocial: Aspectos teóricos y conceptuales. In M. Salanova (Eds.), *Psicología de la salud ocupacional* (pp.21-62). Madrid: Editorial Síntesis.
- Santos, L.M. (2004). *Avaliação da carga de trabalho em operadores de caixa de Supermercado - um estudo de caso*. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

- Schaufeli, W.B. (2017). Burnout: A short socio-cultural history. In S. Neckel, A. K. Schaffner & G. Wagner (Eds.), *Burnout, fatigue, exhaustion: An interdisciplinary perspective on a modern affliction* (pp.105-127). New York: Palgrave Macmillan.
- Schaufeli, W.B. & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W.B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (2nd ed., pp.383-428). New York: Wiley
- Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. & Maslach, C. (2009). *Burnout: 35 years of research and practice. Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3(1), 71-92.
- Siefert, K., Jayaratne, S., & Chess, W.A. (1991). Job satisfaction, burnout, and turnover in health care social workers. *Health & Social Work*, 16, 193-202.
- Simbula, S., Guglielmi, D., & Schaufeli, W.B. (2011). A three-wave study on job resources, self-efficacy and work engagement among Italian school teachers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20, 285-305.
- Siqueira, M.M. (2008). *Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico de gestão*. Porto Alegre: Artmed.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 518–528.
- Sonnentag, S., & Bayer, U. V. (2005). Switching off mentally: predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of occupational health psychology*, 10(4), 393.
- Sonnentag, S., Binnewies, C. & Mojza, E. (2010). Staying well and engaged when demands are high: the role of psychological detachment. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 965-976.

- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of occupational health psychology, 12*(3), 204–210.
- Sonnentag, S. & Geurts, S. A. E. (2009). Methodological Issues in Recovery research. In S. Sonnentag, P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds). *Current Perspectives on Job-Stress Recovery: Research in Occupational Stress and Well-being*, Vol. 7 (pp. 1-36). Bingley: Emerald Group Publishing Limited.
- Sonnentag, S. & Zijlstra, F. (2006). Job Characteristics and Off-Job Activities as Predictors of Need for Recovery, Well-Being, and Fatigue. *Journal of Applied Psychology, 91*(2), 330-350.
- Souza, W. C., & Silva, A. M. M. (2002). A influencia de fatores de personalidade e de organização do trabalho no burnout em profissionais de saúde. *Estudos de Psicologia, 19*, 37-48.
- Spector, P.E. (2003). *Psicologia nas organizações*. São Paulo: Saraiva.
- Sundin, L., Hochwälder, J., Bildt, C., & Lisspers, J. (2007). The relationship between different work-related sources of social support and burnout among registered and assistant nurses in Sweden: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies, 44*, 758-769.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de *coping* no trabalho. *Estudos de Psicologia, 7*(1), 37-46.
- Truchot, D. (2004). *Épuisement professionnel et burnout: concept, modèles, interventions*. Paris: Dunod.
- Vara, N. & Queirós, C. (2008, janeiro). *Burnout e satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área de emergência pré-hospitalar*. Comunicação apresentada no 7º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde, Porto.
- Warr, P., Cook, J. & Wall, T. (1979). Scales for measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology, 52*, 129-148.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). (2010). (28 de abril de 2019). *Health impact of psychosocial hazards at work: an overview*. Geneva: World Health Organization. Disponível no website da WHO: <http://apps.who.int/iris/bitstream>

Zorzanelli, R., Vieira, I., & Russo, J.A. (2016). Diversos nomes para o cansaço: categorias emergentes e sua relação com o mundo do trabalho. *Interface – Comunicação, Saúde e Educação*, 20(56), 77-88.