DESENVOLVIMENTO E ADAPTAÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA DO *BURNOUT* PARA OS PROFISSIONAIS DE PSICOLOGIA

Bárbara Teixeira Melo; António Rui Gomes & José Fernando A. Cruz
(Instituto Superior de Psicologia *Aplicada & Universidade do Minho)*

Resumo: O presente trabalho pretende apresentar os principais dados respeitantes à tradução e adaptação para a língua portuguesa do "Maslach *Burnout* Inventory" (Maslach & Jackson, 1986). A adaptação e validação portuguesa confirmou a existência dos três factores ou dimensões originais do "*burnout*" (Exaustão Emocional; Despersonalização e Realização Pessoal), embora tenha implicado a retirada de 4 itens da versão original. A análise da estrutura factorial que foi efectuada, evidenciou os três factores originais e principais que, no seu conjunto, explicavam 43.4% da variância total.

Introdução

O conceito de *burnout* teve o seu aparecimento em artigos publicados por Freudenberger e Maslach, durante os anos 70, pretendendo chamar a atenção para o facto do fenómeno de *burnout* não dizer respeito a comportamentos "aberrantes" de alguns indivíduos considerados "desviantes", mas constituir um fenómeno mais comum, caracterizado por esgotamento emocional e perda de motivação e comprometimento (Freudenberger, 1974, 1975; Maslach, 1976). Aliás, é curioso o facto do termo *burnout* ter emergido de uma conversa entre Maslach e um procurador judicial, a propósito das estratégias utilizadas pelos trabalhadores para lidarem com a activação emocional resultante do seu trabalho. Maslach estava particularmente interessada no estudo de estratégias cognitivas de descomprometimento e auto-defesa por desumanização, quando este procurador lhe disse que os advogados das pessoas pobres chamavam a este fenómeno *burnout*. Tanto este início "acidental" do termo como o percurso do estudo e investigação no domínio do *burnout,* têm sido caracterizados por várias controvérsias e confusões.

Assim, em primeiro lugar, a investigação até agora realizada tem levantado a questão de saber se o *burnout* pode ou não ser entendido como um conceito distinto dos conceitos de *stress* (ou *stress* ocupacional), depressão ou insatisfação com o trabalho. Relativamente à sua diferenciação do *stress*, para Maslach e Schaufeli (1993), o *burnout* deve ser considerado como um prolongamento do *stress* ocupacional, sendo o resultado de um processo de longa duração, em que o trabalhador sente que os seus recursos para lidar com as exigências colocadas pela situação já estão "esgotados". Neste sentido,

Leiter (1993) propõe o estudo do *burnout* enquanto processo que se desenvolve ao longo do tempo. No que diz respeito à distinção entre *burnout* e depressão, apesar de ambos "partilharem" algumas características (e.g., exaustão emocional no *burnout* parece ser semelhante à tristeza e fadiga na depressão), o *burnout* é claramente um fenómeno que ocorre como consequência do trabalho; enquanto que a depressão, além de poder não ter esta dimensão implicada, pode ser, por vezes, entendida como "livre do contexto" (Leiter & Durup, 1994; Maslach & Schaufeli, 1993). Também a relação entre *burnout* e satisfação profissional tem gerado controvérsia, devido aos resultados contraditórios das várias investigações. Por exemplo, dados relativos ao modelo multidimensional de Maslach apontam para correlações negativas de duas das dimensões do modelo (exaustão emocional e despersonalização) com a satisfação no trabalho, bem como para baixas correlações entre realização pessoal e satisfação. No entanto, outros estudos sugerem que a realização pessoal e a satisfação constituem apenas um factor (Maslach & Schaufeli, 1993). Por isso, apesar de ser aceite que *burnout* e satisfação são conceitos distintos, falta ainda definir a natureza desta relação.

Um segundo aspecto a esclarecer, relaciona-se com a identificação do *burnout* nos profissionais de ajuda. De facto, apesar de grande parte da investigação continuar a ser feita no domínio das profissões de prestação de serviços humanos (e.g., professores, psicólogos, médicos, enfermeiros) assiste-se, no entanto, a uma crescente expansão das profissões estudadas, verificando-se um alargamento ao "mundo" da gestão, do desporto e mesmo a domínios não profissionais, como é o caso do voluntariado (Maslach & Schaufeli, 1993). Por vezes, esta expansão tem implicado modificações na abordagem do *burnout*, existindo estudos que utilizam o *Inventario de Burnout* de Maslach, modificando o termo "cliente" (próprio para profissionais de ajuda) para "colegas de trabalho", mais adequado em contextos organizacionais (Golembiewski & Munzenrider, 1988).

Um último aspecto a referir, relaciona-se com a existência de critérios individuais de diagnóstico para o *burnout*. Tal como já referimos, o síndrome de *burnout* refere-se a um processo que se desenvolve ao longo do tempo que pode, no final, constituir um problema psicológico, mas que não constitui, por si só, uma desordem mental (Paine, 1982). Isto significa que os critérios de diagnóstico apenas podem ser aplicados ao final do processo de *burnout,* existindo um certo consenso relativamente à existência de cinco elementos comuns nesta fase: (i) Predominância de sintomas disfóricos, como sejam, a exaustão emocional, a fadiga e a depressão; (ii) Predominância dos sintomas mentais e comportamentais relativamente aos sintomas físicos, embora alguns autores considerem também esta componente relevante; (iii) Os sintomas de *burnout* são específicos de situações de trabalho; (iv) Estes sintomas podem manifestar-se em pessoas que nunca sofreram de desordens psicopatológicas; e (v) Diminuição da eficácia e rendimento no trabalho, devido a atitudes e comportamentos negativos (Maslach & Schaufeli, 1993). Neste sentido, e assumindo as palavras de Maslach e Jackson (1986), o *burnout* é uma reacção ao *stress* crónico que ocorre naqueles profissionais que têm de prestar ou oferecer "serviços humanos", devendo ser entendido como um *"síndrome de exaustão emocional, despersonalização e diminuição da*

realização pessoal, que pode ocorrer nos indivíduos que fazem qualquer trabalho com pessoas`" (p.1). Em síntese, seja qual for a definição e conceptualização defendida relativamente ao *burnout,* deve ficar sempre claro que ele se refere à fase final de um longo processo, que é resultado de uma exposição do indivíduo a tensões e pressões de natureza profissional ou ocupacional.

Foi com o interesse de perceber os efeitos do *burnout* nos profissionais de ajuda que foram efectuados vários estudos, inicialmente com base em entrevistas, com o objectivo de construir um instrumento de avaliação psicológica que pudesse comparar e abranger amostras cada vez maiores (Maslach, 1993). Todos os trabalhos foram realizados com profissões que implicavam a relação e o contacto directo com outras pessoas (e.g., cuidados de saúde, serviços sociais, saúde mental, justiça e educação). Estas investigações culminaram na construção do *Inventário de Burnout de Maslach* (MBI), que foi traduzido e adaptado para a língua portuguesa por Cruz e Melo (1996), sendo utilizado num projecto de investigação mais amplo que visa avaliar o *stress* e *burnout* nos profissionais de ajuda em Portugal. De seguida, passamos a expor parte desses dados, respeitantes a um trabalho efectuado com psicólogos portugueses, que teve como um dos objectivos contribuir para o desenvolvimento de metodologias de avaliação adaptadas para os profissionais de Psicologia, de onde fazia parte o *Inventário de Burnout de Maslach* (MBI) (Gomes, 1998).

Metodologia

Amostra

Participaram neste estudo 439 sujeitos, sendo 119 do sexo masculino e 320 do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 23 e 67 anos. No que diz respeito ao grau académico, 323 possuíam a Licenciatura em Psicologia, 85 detinham o grau de Mestre e 29 eram Doutorados. A sua distribuição por áreas de formação na licenciatura era a seguinte: 194 eram da área Clínica/Saúde, 57 da área Social/Organizacional, 143 da área Escolar/Educacional e 36 eram provenientes de outras áreas.

Instrumentos

Foi administrado a todos os psicólogos um questionário que englobava vários instrumentos de avaliação, que passamos a descrever.

Em primeiro lugar, incluía um *Questionário Demográfico* que, para além de avaliar variáveis demográficas como o sexo, a idade e o estado civil, procurou recolher dados relativos à formação académica, às características e condições de trabalho na actual situação profissional em geral. Paralelamente, incluía vários itens ou questões destinadas a avaliar indicadores relativos à satisfação profissional dos psicólogos. Este questionário foi desenvolvido com base em instrumentos similares utilizados por Thoresen, Miller e Krauskopf (1989), Boice e Myers (1987) e Rodolfa e Kraft (1988).

Um segundo instrumento, foi o *Questionário de Stress nos Profissionais de* Psicologia (Q.S.P.P.), desenvolvido por Cruz e Melo (1996), que pretende avaliar as potenciais fontes de *stress* no exercício da actividade profissional dos psicólogos

(independentemente do contexto, área e/ou domínio de actividade). A primeira versão deste instrumento apresenta um total de 67 itens, que se referem a outras tantas possíveis fontes de *stress* associadas ao exercício e prática profissionais da Psicologia. Cada item do QSPP é respondido numa escala tipo *Likert* de 6 pontos (0 = *Nenhum stress*; 5 = *Muito stress*), reflectindo o nível ou intensidade de *stress* gerada por cada uma das potenciais fontes. A análise das características psicométricas e da validade factorial deste instrumento, viria a reduzir para 46 o número de itens a considerar, permitindo ainda a identificação de 10 sub-escalas que avaliam outras tantas dimensões ou factores de *stress* no exercício profissional da Psicologia (Cruz & Melo, 1996). Tais dimensões ou factores de *stress* encontrados foram os seguintes: 1) *Falta de supervisão e de oportunidades de formação*; 2) *Excesso de trabalho*; 3) *Remuneração insuficiente*; 4) *Falar em público*; 5) *Falta de apoio social* (dentro e fora do local de trabalho); 6) *Problemas e conflitos interpessoais no local de trabalho*; 7) *Dúvidas e problemas éticos e profissionais*; 8) *Falta de reconhecimento e participação na tomada de decisões*; 9) *Insegurança e instabilidade profissionais*; e 10) *Excesso de responsabilidades face à formação recebida*. No seu conjunto, estes 10 factores encontrados explicavam 62.1% da variância total (28.3%, 6.3%, 5.3%, 4.6%, 4.2%, 3.0%, 2.9%, 2.7%, 2.6% e 2.2% da variância explicada, respectivamente, do primeiro para o 10º factor encontrado).

Foi também incluída uma *Escala de Saúde Física,* resultante da versão traduzida e adaptada de um instrumento designado por *Occupational Stress Indicator* que inclui 12 itens (Cooper, Sloan, & Williams, 1988; Cunha *et al.,* 1992). O *score* total de *Saúde Física* resulta do somatório dos valores atribuídos a cada um dos itens desta escala (*score* mínimo = 12; *score* máximo = 72). Os resultados mais elevados são, assim, indicadores de níveis mais baixos de Saúde Física.

Finalmente, o *Inventário de Burnout de Maslach* (MBI), resulta da tradução e adaptação do *Maslach Burnout Inventory* (Maslach & Jackson, 1986; Cruz, 1993; Cruz & Melo, 1996; Gomes, 1998). O MBI é um instrumento de auto-registo com 22 itens acerca de sentimentos relacionados com o trabalho e distribuídos por três escalas: a) *Exaustão Emocional* - pretende analisar sentimentos de sobrecarga emocional e a incapacidade para dar resposta às exigências interpessoais do trabalho (9 itens); b) Despersonalização - pretende medir "respostas frias", impessoais ou mesmo negativas dirigidas para aqueles a quem de prestam serviços (5 itens); e c) Realização Pessoal - usada para avaliar sentimentos de incompetência e falta de realização (8 itens). A frequência com que cada sentimento ocorre é avaliada numa escala tipo *Likert* de 7 pontos, variando entre o mínimo de 0 (*Nunca*) e o máximo de 6 (*Todos os dias*).

Resultados e discussão

A adaptação e validação portuguesa do MBI confirmou a existência dos três factores ou dimensões originais de *burnout*, embora tenha implicado a retirada de 4 itens da versão original, nomeadamente o item 2 (*"no final do meu dia de trabalho, sinto-me como se tivesses sido "usado(a)"*), o item 11 (*"preocupa-me o facto deste trabalho me estar a tornar mais "duro(a)" ou "rígido(a)" do ponto de vista*

emocional"), o item 12 (*"sinto-me com muitas energias"*) e o item 18 (*"sinto-me contente depois de trabalhar "de perto" com os meus clientes"*). Os três factores originais e principais permitiram, no seu conjunto, explicar 43.4% da variância total (ver Quadro I).

Quadro I - Saturação dos itens do MBI (*Inventário de Burnout de Maslach*) nos factores, após análise das componentes principais

Itens	FACTOR 1 Exaustão Emocional	FACTOR 2 Realização Pessoal	FACTOR 3 Despersonalização
8 Sinto-me esgotado(a) com o meu trabalho	.82		
3 Sinto-me fatigado(a) quando me levanto de manhã e tenho de enfrentar outro dia de trabalho	.73		
20 Sinto-me como se estivesse no limite das minhas capacidades	.72		
16 Trabalhar directamente com pessoas gera-me demasiado *stress*	.65		
1 Sinto-me emocionalmente insatisfeito(a) com o meu trabalho	.63		
14 Sinto que estou a trabalhar demasiado no meu emprego	.48		
13 Sinto-me frustrado(a) com o meu emprego	.46		
6 Trabalhar com pessoas todo o dia constitui realmente uma pressão para mim	.45		
17 Sou capaz de criar facilmente um ambiente relaxado com os meus clientes		.72	
7 Lido de forma eficaz com os problemas dos meus clientes		.70	
4 Posso facilmente compreender como é que os meus clientes se sentem em relação às coisas		.54	
21 No meu trabalho lido muito calmamente com os problemas emocionais		.53	
19 Neste emprego consegui muitas coisas que valeram a pena		.52	
9 Sinto que estou a influenciar positivamente a vida de outras pessoas através do meu trabalho		.49	
5 Sinto que trato alguns clientes como se fossem objectos impessoais			.77
15 Não me interessa realmente o que acontece a alguns dos meus clientes			.76
10 Tornei-me mais cruel com as pessoas desde que comecei a exercer esta profissão			.53
22 Sinto que os clientes me culpam por alguns dos seus problemas			.53
eigenvalue	3.94	2.28	1.56
% Variância	21.9	12.7	8.7

Um primeiro factor, designado por "*Exaustão Emocional*", inclui itens relacionados com problemas emocionais e dificuldades de confronto dos psicólogos com as relações interpessoais, explicando no seu conjunto 21,9% da variância total. O

factor II, "*Realização Pessoal*", pretende avaliar o grau de capacidade e realização do profissional, contribuindo para explicar 12,7% da variância. Por fim, o factor III, "*Despersonalização*", contém itens relacionados com dificuldades dos profissionais na relação com os seus clientes, explicando 8,7% da variância. Relativamente ao cálculo dos *scores* em cada uma destas sub-escalas, eles são obtidos adicionando os valores atribuídos aos itens de cada sub-escala e dividindo esse total pelo número de itens de cada sub-escala. Assim, eles podem variar entre um mínimo de 0 e um máximo de 6. Este valor máximo reflecte elevados níveis de exaustão emocional, despersonalização e de realização pessoal. Elevados níveis de *burnout* estão associados a elevados *scores* de exaustão emocional e despersonalização, mas também a baixos *scores* de realização pessoal.

Paralelamente, também são apresentados os dados relativos à fidelidade do MBI (*alpha* de Cronbach) e como se poderá verificar tais valores (variando entre .70 e .80 com o total de .75), reflectem elevados índices de fidelidade e consistência interna (ver Quadro II).

A um outro nível, pretendemos também verificar as correlações existentes entre o *Inventário de Burnout de Maslach* e outras variáveis em análise neste estudo. Assim, o Quadro III apresenta as correlações entre os factores de *stress* e o *burnout*, a satisfação profissional e a saúde física dos psicólogos portugueses. Neste caso, é de referir as elevadas correlações positivas entre os diferentes factores de *stress* e uma das dimensões do *burnout*: a exaustão emocional. Relativamente às outras duas dimensões do *burnout*, as correlações significativas encontradas foram evidentes apenas para alguns factores de *stress*, sendo todas elas de natureza positiva no caso da dimensão "*despersonalização*" e negativas no caso da dimensão da "*realização pessoal*". Um outro aspecto que merece referência, tem a ver com a associação evidente e significativa entre todos os factores de *stress* e os níveis de saúde física evidenciados pelos psicólogos. Por outras palavras, níveis mais elevados nos diferentes factores ou dimensões de *stress* estão significativamente associados a níveis mais baixos de saúde física. Idêntica associação foi encontrada no que se refere à percepção de satisfação profissional dos psicólogos. Níveis mais elevados na quase totalidade dos factores de *stress* (exceptuando a falta de apoio social) estão significativamente relacionados com percepções mais baixas de satisfação no exercício profissional da Psicologia.

Por fim, o Quadro IV apresenta as inter-correlações entre as diferentes dimensões do *burnout* e as medidas de satisfação com o exercício da profissão, bem como com a medida de saúde física. Como se poderá verificar, parece existir uma relação altamente significativa entre estas variáveis. Mais especificamente, elevados níveis de exaustão emocional e despersonalização encontram-se associados: a) a menores níveis globais de satisfação com o exercício da Psicologia; b) a um maior desejo de abandono do actual emprego e da prática da Psicologia; e c) a níveis mais elevados de problemas ao nível da saúde física. Pelo contrário, um padrão de relações exactamente opostas foi encontrado para a dimensão da realização pessoal, que parece estar associada a maiores níveis de satisfação com o exercício da profissão, a um menor desejo de abandono do emprego actual e da prática da Psicologia, assim como a menores problemas de saúde física.

Quadro II - Coeficientes de fidelidade (alpha de Cronbach) do instrumento de avaliação do burnout (MBI)

INSTRUMENTO / SUB-ESCALA	*ALPHA*
INVENTÁRIO DE *BURNOUT* DE MASLACH (M.B.I.)	
Exaustão emocional	.80
Despersonalização	.71
Realização pessoal	.70
Total	.75

Quadro III - Inter-correlações entre os factores de *stress* e as dimensões de *burnout*, satisfação profissional e saúde física

FACTORES DE *STRESS*	BURNOUT			Satisfação Geral	Saúde Física
	Exaustão Emocional	Desperso.	Realização Pessoal		
Falta de supervisão e de oportunidades de formação	.32***	.13**	-.14**	-.36***	.36***
Excesso de trabalho	.39***	.09*	.02	-.09*	.37***
Remuneração insuficiente	.27***	.02	.03	-.36***	.26***
Falar em público	.20***	.07	-.16**	-.17***	.28***
Falta de apoio social (dentro e fora do local de trabalho)	.15**	.01	-.02	-.05	.33***
Problemas e conflitos interpessoais no local de trabalho	.37***	.18***	-.17***	-.24***	.39***
Dúvidas e problemas éticos e profissionais	.26***	.12**	-.07	-.21***	.35***
Falta de reconhecimento e participação na tomada de decisões	.28***	.16***	-.10*	-.21***	.30***
Insegurança e instabilidade profissionais	.09*	.04	.06	-.17***	.18***
Excesso de responsabilidades face à formação recebida	.29***	.08	-.13**	-.20***	.30***
TOTAL *STRESS*	.41***	.05	-.12*	-.33***	.48***

• $p < .05$; ** $p < 0.1$; ***$p < .001$

Quadro IV - Inter-correlações entre as dimensões de *burnout* e as medidas de satisfação profissional e saúde física

	BURNOUT		
	Exaustão Emocional	Desperso	Realização Pessoal
Nível Global de Satisfação Profissional	-.50***	-.15**	.24***
Desejo Abandono Actual Emprego	.41***	.23***	-.12**
Desejo Abandono Prática Psicologia	.22***	.13**	-.19***
Saúde Física	.52***	.30***	-.15**

** $p < 0.1$; ***$p < .001$

Conclusão

O presente estudo parece oferecer dados suficientemente claros relativamente às boas características psicométricas do *Inventário de Burnout de Maslach*, parecendo assim estarmos na presença de um instrumento de avaliação psicológica com potencial utilidade para a investigação e intervenção psicológica em contextos de saúde. Neste sentido, o MBI poderá ajudar a clarificar um conjunto de questões pouco analisadas em Portugal, nomeadamente, acerca da prevalência de *burnout* nos profissionais de ajuda, bem como esclarecer as relações entre esta variável psicológica e outras dimensões consideradas relevantes em contextos de trabalho, como sejam, o *stress*, a satisfação profissional e os níveis de saúde física. No entanto, trabalhos futuros deverão ter também a preocupação de replicar e validar os dados obtidos neste estudo com psicólogos junto de outras amostras nacionais, nomeadamente em profissionais de outros domínios da saúde (e.g., médicos, enfermeiros, professores, etc.).

Referências

Boice, R., & Myers, P. E. (1987). Which setting is healthier and happier, academe or private practice. *Professional Psychology: Research and Practice*, 18, 526-529.

Cooper, C. L., Sloan, J., & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator: Management Guide*. Windsor: NFER-NELSON.

Cruz, J.F., & Melo, B.M. (1996). *Stress e "burnout" nos psicólogos: Desenvolvimento e características psicométricas de instrumentos de avaliação*. Relatório de investigação não publicado. Braga: Universidade do Minho.

Cunha, R., Cooper, C., Moura, M., Reis, M., & Fernandes, P. (1992). Portuguese version and validity. *Stress Medicine*, 8, 247-251.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff *burnout*. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.

Freudenberger, H. J. (1975). The staff *burnout* syndrome in alternative institutions. *Psychoterapy: Theory, Research, & Practice*, 12, 72-83.

Golembiewski, R. T., & Munzenrider, R. F. (1988). *Phases of burnout: Developments in concepts and applications*. New York: Praeger.

Gomes, A.R. (1998). *Stress e "Burnout" nos profissionais de* Psicologia. Dissertação de mestrado. Braga: Universidade do Minho.

Leiter, M. P. (1993). *Burnout* as a developmental process: Considerations of models. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds), *Professional burnout. Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor & Francis.

Leiter, M. P., & Durup, J. (1994). The discriminant validity of *burnout* and depression: A confirmatory factor analytic study. *Anxiety, Stress, and Coping*, 7, 357-373.

Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.

Maslach, C. (1993). *Burnout*: A multidimensional perspective. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds), *Professional burnout. Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor & Francis.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*, 2nd edn, Counsulting Psychologists Press, Palo Alto, Ca.

Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of *burnout*. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds), *Professional burnout. Recent developments in theory and research*. Washington: Taylor & Francis.

Paine, W. S. (1982). The *burnout* syndrome in context. In J. W. Jones (Ed.), *The burnout syndrome: Current research, theory, interventions*. Park Ridge, IL: London House Press.

Rodolfa, E. R., & Kraft, W. A. (1988). *Stress*ors of professionals and trainees at APA-approved counseling and VA medical center internship sites. *Professional Psychology: Research and Practice*, 19, 43-49.

Thoresen, R. W., Miller, M., & Krauskopf, C. J. (1989). The di*stress*ed psychologist: Prevalence and treatment considerations. *Professional Psychology: Research and Practice*, 20, 153-158.



FICHA TÉCNICA

Título:
Avaliação Psicológica: Formas e Contextos
Volume VI

Edição:
APPORT - Associação dos Psicólogos Portugueses
Braga, 1999

Organizadores:
Ana Paula Soares, Salvador Araújo e Susana Caires

Apoio na elaboração das Actas
Ema Oliveira, Luís A. Pereira, Mariza Moreira, Patrícia Ferreira e Vera Ramalho

Impressão e acabamentos: Lusografe - Braga

Depósito Legal n.º 87924/95

Tiragem: 1000 exemplares