

Instituto Universitário da Maia - ISMAI  
Departamento de Ciências Empresariais

# **Burnout e interação trabalho-família/família-trabalho negativa nos profissionais da área da hotelaria**

**Dissertação de Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos**

**Aluno: nº A033597**

**Ana Carolina Mirandez Pires**

**Trabalho realizado sob a orientação da Professora Doutora Eva Cristina Petiz de  
Freitas Lousã**

**Setembro/2020**

## **Dedicatória**

Aos meus pais e à minha tia. Sem vocês não era possível.

## **Agradecimentos**

À Professora Eva Lousã pela sua orientação em mais esta etapa da minha jornada académica. Pela sua disponibilidade, acessibilidade, agradeço-lhe toda a aprendizagem proporcionada e as palavras de confiança, apoio e incentivo em todos os momentos deste trabalho.

Um agradecimento especial aos meus pais e à minha tia, por me incentivarem e não me deixarem desistir, mesmo quando as nuvens mais negras teimavam em aparecer. Obrigada por estarem presentes e sempre acreditarem em mim.

Aos meus padrinhos, pelo carinho e pelo seu olhar meticoloso e crítico que enriqueceram este trabalho.

Aos meus amigos, que me ajudaram e incentivaram a não desistir.

À Melanie, por todo o apoio e paciência, mesmo não sendo a sua área de formação, nunca negou a sua ajuda.

À Joana, com quem partilhei os meus anseios e sempre me confortou com uma palavra de confiança.

À Ana Isabel, pelos seus comentários e orientações e por despender do seu tempo para colaborar neste trabalho.

À Inês, sempre com boa disposição e disponibilidade em ajudar.

Em geral, um muito obrigado a todos os meus familiares e amigos que me encorajaram e acreditaram sempre em mim.

## Resumo

O *Burnout* e a interação trabalho/família (sobretudo a interação negativa) tem merecido uma atenção transversal a várias categorias profissionais e a nível mundial. Os trabalhadores hoteleiros, pelas características laborais associadas à profissão, estão suscetíveis a elevados níveis de stress, fadiga e exaustão. Lidam com uma sobrecarga de trabalho, um contacto constante com o público, horários exigentes, sem possibilidade de usufruir de fins de semana e feriados de folga, horários irregulares e turnos longos, um vasto conjunto de fatores que os colocam em risco de despoletar o conflito entre o trabalho e a família e vice-versa. Não obstante, a caracterização e correlação destes fenómenos, nesta área profissional, é praticamente inexistente em Portugal. O objetivo central deste estudo é colmatar a falta de estudos nesta área em Portugal e analisar um conjunto de variáveis que nos permitirão conhecer um pouco melhor a realidade destes profissionais. A amostra do nosso estudo é constituída por 130 trabalhadores hoteleiros. Os dados foram recolhidos através de um breve questionário sociodemográfico, o Maslach Burnout Inventory – General Survey; (MBI-GS) e o Survey Work-Home interaction NijmeGen (SWING) a 130 trabalhadores hoteleiros portugueses, com idades compreendidas entre os 20 e os 64 anos (M= 38 anos), sendo 56,2% do género feminino e 43.8% do género masculino. Os resultados indicam que são os trabalhadores que apresentam maiores níveis de interação família-trabalho negativa que apresentam níveis mais elevados nas três escalas de *Burnout* analisadas. Concluimos também que género e a idade não são preditores de interação trabalho-família/família-trabalho negativa e de *Burnout*, contudo verificamos que o estado civil é um forte preditor. Estes resultados são discutidos e são apresentadas potenciais contribuições deste estudo.

**Palavras-Chave:** *Burnout, interação trabalho-família positiva, interação trabalho-família negativa, interação família-trabalho positiva, interação família-trabalho negativa, Hotelaria*

## Abstract

*Burnout* and the work /family interaction (especially the negative interaction) has deserved attention across several professional categories and worldwide. Hotel workers, due to the labor characteristics associated with the profession, are susceptible to high levels of stress, fatigue and exhaustion. They deal with an overload of work, constant contact with the public, demanding schedules, without the possibility of enjoying weekends and holidays, irregular schedules and long shifts, a vast set of factors that put them at risk of triggering the conflict between work and family and vice versa. Nevertheless, the characterization and correlation of these phenomena, in this professional area, is practically non-existent in Portugal. The main objective of this study is to fill the lack of studies in this area in Portugal and to analyse a set of variables that will allow us to know a little better the reality of these professionals. Our study sample consists of 130 hotel workers. The data were collected through a brief sociodemographic questionnaire, the *Maslach Burnout Inventory - General Survey*; (MBI-GS) and the *Survey Work-Home Interaction NijmeGen* (SWING) to 130 Portuguese hotel workers, aged between 20 and 64 years old (M = 38 years), 56.2% female and 43.8% of the male gender. The results indicate that it is the workers who have the highest levels of negative family-work interaction who have the highest levels in the three *Burnout* scales analysed. We also concluded that gender and age are not predictors of negative work-family/family-work interaction and *Burnout*, however we found that civil status is a strong predictor. These results are discussed and potential contributions of this study are presented.

**KeyWords:** *Burnout*, positive work-family interaction, negative work-family interaction, positive family-work interaction, negative family-work interaction, Hospitality

## Índice

Dedicatória .....	II
Agradecimentos .....	III
Resumo.....	IV
Abstract.....	V
Índice .....	VI
Índice de Tabelas .....	VIII
Lista de abreviaturas e siglas .....	IX
Introdução .....	1
CAPÍTULO 1: <i>Burnout</i> e interação trabalho-família/família-trabalho.....	4
1. Burnout.....	4
1.1. Definição de <i>Burnout</i> .....	4
1.2. Perspetivas do conceito de <i>Burnout</i> .....	5
<b>Perspetiva clínica</b> .....	<b>5</b>
<b>Perspetiva sociopsicológica</b> .....	<b>6</b>
<b>Perspetiva organizacional</b> .....	<b>7</b>
<b>Perspetiva sócio-histórica</b> .....	<b>8</b>
1.3. Maslach <i>Burnout</i> Inventory – MBI.....	8
2. Conceptualização da interação trabalho-família/família-trabalho .....	12
2.1. Perspetiva negativa.....	14
2.2. Perspetiva positiva .....	16
2.3. Perspetiva integradora .....	17
2.4. Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING) .....	18
3. Relação entre <i>Burnout</i> e ITF/ IFT .....	19
3.1. Fatores sociodemográficos e laborais .....	21
4. <i>Burnout</i> e ITF/IFT em hotelaria .....	25

CAPÍTULO 2: Metodologia .....	31
1. Objetivos, metodologia e hipóteses de investigação .....	31
2. Método .....	32
2.1 Caracterização da amostra .....	32
2.2 Instrumentos de medida .....	37
2.3 Procedimento de recolha de dados .....	38
2.4 Procedimentos adotados na análise de dados .....	39
<b>2.4.1. Caracterização e análise da consistência interna do Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING) .....</b>	<b>39</b>
<b>2.4.2. Caracterização e análise da consistência interna do Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS).....</b>	<b>41</b>
CAPÍTULO 3: Resultados .....	43
CAPÍTULO 4: Discussão de Resultados .....	52
CAPÍTULO 5: Conclusões.....	57
CAPÍTULO 6: Limitações do estudo e sugestões para futuras investigações.....	60
Referências Bibliográficas .....	62
Anexos .....	71

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Instrumentos de avaliação do <i>Burnout</i> .....	9
Tabela 2 Distribuição da amostra por género, estado civil, filhos e habilitações literárias .....	33
Tabela 3 Distribuição da amostra em função da atividade profissional.....	34
Tabela 4 Caracterização da amostra em função de chefia, vínculo, tipo de horário, regime de horário, Nº horas de trabalho, horas trabalhadas noutra instituição .....	35
Tabela 5 Caracterização da amostra em função em função do tempo de exercício profissional (na instituição e no departamento) .....	37
Tabela 6 Dimensões do SWING e respetivos itens .....	39
Tabela 7 Pontos de Corte do SWING.....	40
Tabela 8 Consistência interna do SWING .....	40
Tabela 9 Dimensões do Burnout e respetivos itens.....	41
Tabela 10 Pontos de Corte do MBI-GS .....	41
Tabela 11 Estatística descritiva das pontuações das subescalas do Burnout e da interação trabalho-família/família-trabalho nos trabalhadores hoteleiros .....	44
Tabela 12 Correlação de Pearson das dimensões do Burnout e interação Trabalho Família dos trabalhadores hoteleiros.....	46
Tabela 13 Comparação das médias (e desvio padrão) das dimensões do Burnout e interação Trabalho Família em função do género dos trabalhadores hoteleiros,.....	47
Tabela 14 Comparação de médias (e desvio padrão) em função da idade .....	48
Tabela 15 Comparação das médias (e desvio padrão) das dimensões do Burnout e interação Trabalho Família em função do estado civil dos trabalhadores hoteleiros	49
Tabela 16 Comparação das médias (e desvio padrão) das dimensões do Burnout e interação Trabalho Família em função da existência de filhos dos trabalhadores hoteleiros .....	50
Tabela 17 Comparação das médias (e desvio padrão) das dimensões do Burnout e interação Trabalho Família em função do tipo de horário de trabalho dos trabalhadores hoteleiros .....	51

## Lista de abreviaturas e siglas

OMS – Organização Mundial da Saúde

MBI – Maslach *Burnout* Inventory

MBI-HSS – Maslach *Burnout* Inventory – Human Services Survey

MBI-ES ou MBI - ED – Maslach *Burnout* Inventory – Educators Survey

MBI-GS – Maslach *Burnout* Inventory – General Survey

MBI- SS – Maslach *Burnout* Inventory – Student Survey

T-F – Trabalho-família

F-T – Família-trabalho

CTF - Conflito trabalho-família

ETF – Enriquecimento trabalho-família

ITF – Interação trabalho-família

IFT – Interação família-trabalho

IFTP – Interação família-trabalho positiva

IFTN – Interação família-trabalho negativa

ITFP – Interação trabalho-família positiva

ITFN – Interação trabalho-família negativa

SWING – Survey Work-Home Interaction Nijmegen

## Introdução

Nas últimas décadas assistimos a uma sociedade com um ritmo cada vez mais acelerado. Os indivíduos, nas diferentes esferas onde se movimentam, têm níveis de exigência muito elevados, não só nos diferentes papéis sociais que desempenham como também em todas as funções que cumprem socialmente. Estas exigências não são só a nível social, mas também a nível profissional.

O emprego deixou de ser “para toda a vida” e passou a ter uma maior importância na vida das pessoas. Esta mudança de paradigma deve-se sobretudo às transformações socioeconómicas resultantes das constantes crises a que os mercados de trabalho e os trabalhadores se tiveram de adaptar. Com a emancipação da mulher, na década de 70, e a conseqüente entrada no mercado de trabalho, as tarefas domésticas e os cuidados com os filhos deixaram de ser da sua exclusiva responsabilidade. O maior nível de qualificações dos trabalhadores (com o acesso mais facilitado ao ensino superior) trouxe conseqüentemente mais responsabilidades nas tarefas que desempenham. Com o ingresso cada vez mais tardio no contexto laboral, os indivíduos passam grande parte da sua vida a trabalhar. Na conjuntura económica atual, os trabalhadores laboram 8 horas por dias e, muitas vezes, 7 dias por semana, por mais de quarenta anos.

Assim, grande parte das nossas vidas é passada a trabalhar! É neste contexto que surgem situações de tensão, stress e insegurança. Estas exigências, a nível pessoal e profissional, despoletam muitas vezes conflitos nestas duas esferas da vida. São estas situações que levam ao desenvolvimento de disfunções e de síndromes, entre elas o *Burnout*. Para os impulsionadores do estudo do *Burnout*, Maslach e Jackson (1981), este caracteriza-se por cansaço emocional e leva a uma perda de motivação profissional e que pode transformar-se em sentimentos de fracasso. Para estes autores existem três dimensões fundamentais no *Burnout* a saber: exaustão física e emocional, despersonalização e falta de eficácia profissional. Mais recentemente, em 2019, o *Burnout*, foi considerado, pela Organização Mundial de Saúde (OMS), uma doença, passando a estar incluída na nova Classificação Internacional de Doenças (CID-11), que entrará em vigor em 2022 com o código

QD85<sup>1</sup>. Para a OMS, o *Burnout*, é “uma síndrome resultante de stress crónico no trabalho que não foi gerido com êxito” e causa “um sentimento de exaustão, cinismo ou sentimentos negativos ligados ao trabalho e eficácia profissional reduzida”. A OMS considera o *Burnout* como um dos problemas de saúde mais graves da atualidade.

A família é afetada pelos ambientes conflituosos e pelas cada vez mais elevadas exigências de trabalho. O tempo para disfrutar com a família tornou-se cada vez mais escasso, tornando-se assim, por vezes, difícil de alcançar o equilíbrio entre o trabalho e a família. As incompatibilidades entre os dois domínios geram conflitos, podendo ter como consequência a exaustão que é um dos sintomas de *Burnout*.

O estudo da relação trabalho-família (bidirecional) e o do *Burnout*, tem sido alvo de interesse na literatura, nomeadamente no que se refere à perspetiva negativa da relação entre o trabalho e a família (conflito) (e.g. (García-Guiu, Moya, Molero, & Moriano, 2016; Mete, Ünal, & Bilen, 2014). Esta perspetiva pressupõe que não existe compatibilidade entre o trabalho e a família, dando origem ao conflito entre papéis. Contudo, há a vertente positiva da investigação que defende que existem efeitos positivos no envolvimento do indivíduo em múltiplos papéis (Marks, 1977).

Após pesquisa bibliográfica, não tendo encontrado o registo de trabalhos em Portugal que explorassem o *Burnout* e a interação trabalho-família/família-trabalho negativa na área da hotelaria, selecionámos estas temáticas para a realização deste trabalho. Assim o presente trabalho visa, por um lado, colmatar a escassez de estudos sobre a temática em estudo, *Burnout* e interação trabalho-família/família-trabalho negativa em contexto português, numa amostra também ela pouco estudada como é o caso dos trabalhadores hoteleiros e contribuir para a clarificação da associação entre as variáveis *Burnout* e a interação trabalho-família/família-trabalho negativa. Por outro lado, pretende analisar a influência das características sociodemográficas e profissionais nos níveis de *Burnout* e de interação trabalho-família/família-trabalho negativa e compreender a relação entre estas duas variáveis.

O estudo tem como principais objetivos (a) analisar a relação entre as dimensões do *Burnout* e a interação trabalho-família/família-trabalho negativa (b) analisar a influência das características sociodemográficas e profissionais nas dimensões do *Burnout* e da interação trabalho-família negativa.

---

<sup>1</sup> <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http%3a%2f%2fid.who.int%2fcd%2fentity%2f129180281>

Decidimos escolher este setor para analisar as variáveis do *Burnout* e da interação trabalho-família negativa, uma vez que são conhecidos os sacrifícios familiares e pessoais a que os profissionais da área estão sujeitos no seu dia-a-dia. Estes profissionais estão sujeitos a horários irregulares, trabalho por turnos, a um elevado número de horas semanais, trabalhando inclusive horas extra, estando sujeitos a um elevado nível de *stress* e tendo habitualmente trabalhos temporários (Deery, Jago, & Stewart, 2008). Estas condições de trabalho e as circunstâncias pessoais despoletaram o interesse para a investigação nesta área temática.

O trabalho encontra-se estruturado em 6 capítulos. O primeiro é dedicado ao enquadramento teórico desta dissertação, no qual serão analisados os conceitos e as principais perspetivas do conceito de *Burnout* e de interação entre o trabalho e a família. Nesse mesmo capítulo serão abordados os estudos científicos que abordam a relação entre as variáveis em estudo. Seguidamente descrevemos a metodologia utilizada no nosso estudo empírico e procedemos à análise estatística. No terceiro capítulo apresentamos os resultados obtidos na nossa amostra. Apresentamos um capítulo com a discussão, seguindo-se outro com as principais conclusões do estudo bem como as considerações finais. Por último, abordamos as principais limitações do estudo e sugestões para futuras investigações sobre as temáticas analisadas.

## **CAPÍTULO 1: *Burnout* e interação trabalho-família/família-trabalho**

Iniciamos, este primeiro capítulo, expondo as definições mais pertinentes do *Burnout*, distinguindo as diferentes perspectivas do conceito e apresentando mais especificamente o modelo de Maslach e Jackson (1981). Este instrumento de medida do *Burnout* é o mais utilizado na investigação e por isso, também, será o instrumento que vamos utilizar no estudo empírico. Posteriormente, abordamos a relação entre o trabalho e a família que podem ser agrupadas em três perspectivas: positiva, negativa e integradora.

Apresentar-se-ão as evidências mencionadas na literatura face às respetivas variáveis e o modo como estas se relacionam entre si (*Burnout* e interação trabalho-família/família-trabalho). Por último, analisaremos os estudos desenvolvidos referentes à presença de *Burnout* e de interação trabalho-família/família-trabalho na hotelaria.

### **1. *Burnout***

#### **1.1. Definição de *Burnout***

O termo *Burnout* é de origem inglesa, cuja tradução é uma composição de “burn”, que quer dizer “queimar”, e “out”, que significa “fora”, ou seja, “perder o fogo”, “perder a energia”, indicando assim que a pessoa com síndrome de *Burnout* se consome e se desgasta tanto fisicamente como psicologicamente (Santos, 2010). Schaufeli e Enzman (1998) criaram algumas metáforas e analogias que demonstram o que ocorre quando uma pessoa sofre de *Burnout* e permitem melhor compreensão deste conceito. A metáfora que descreve um estado de exaustão similar ao abafar de um fogo ou apagar uma vela, comparando a energia que é consumida lentamente até que não reste nada. Outra metáfora, que se relaciona com a bateria de um carro que não pode ser carregada e que perdeu a sua força. Estas analogias refletem o processo através do qual é consumida mais energia do que aquela que é produzida, durante um longo período. E é exatamente o que ocorre nos indivíduos que sofrem de *Burnout*: e.g. as pessoas utilizam demasiada energia durante tempo excessivo e recebem pouco de volta. Neste âmbito, de acordo com aqueles autores, o *Burnout* trata-se, essencialmente, de um desequilíbrio entre investimentos e resultados.

Em torno do conceito tem sido desenvolvidas várias perspetivas, tais como: a clínica (Aronson & Pines, 1988; Freudenberger, 1974; Maslach, 1976); a sociopsicológica (Maslach & Jackson, 1981); a organizacional (Cherniss; 1980) e, a socio-histórica (Benevides-Pereira, 2002; Sarason, 1983), as quais se apresentam em seguida.

## 1.2. Perspetivas do conceito de *Burnout*

### Perspetiva clínica

Brandley, em 1969, terá introduzido o termo *staff burn-out*, para se referir a um fenómeno psicológico que ocorria em profissionais de ajuda, propondo uma nova estrutura organizacional com o intuito de neutralizar o *Burnout* entre os agentes da polícia que trabalhavam com delinquentes juvenis (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Foi, no entanto, com Freudenberger (1974) e Maslach (1976) que o termo se difundiu e se tornou motivo de interesse junto da comunidade científica. Freudenberger, no seu trabalho “Staff burn-out”, descreve o estado de exaustão encontrado em muitos dos profissionais que trabalhavam em unidades de saúde. Para este autor, o *Burnout* era entendido como um conjunto de sintomas inespecíficos (biológicos, físicos e psicológicos) que se revelavam sobretudo em profissionais que estabeleciam relações de ajuda no desempenho da sua atividade (Freudenberger, 1974). Maslach (1976) realizou um conjunto de entrevistas individuais e investigou os mecanismos de *coping*<sup>2</sup> usados pelos profissionais da área dos serviços sociais e de saúde para lidarem com a emotividade gerada pelo seu trabalho, constatando que as pessoas com *Burnout* apresentavam atitudes negativas e de distanciamento pessoal.

Em 1980, Edelwich e Brodsky descrevem o *Burnout* como “progressiva perda do idealismo, energia e objetivos como resultado das condições no seu trabalho” (Schaufeli & Enzmann, 1998, p.34). Por sua vez, Pines e Aronson (1988) definiram o *Burnout* como um estado de desgaste emocional, físico e mental e cuja origem se deve ao envolvimento prolongado em situações emocionalmente exigentes,

---

<sup>2</sup> Lazarus e Folkman em 1984 definem *coping* como o esforço cognitivo e comportamental constantemente alterável para controlar as demandas internas ou externas - específicas de uma situação - que excedem os recursos da pessoa (Vara, 2007).

considerando-o como um estado de desgaste emocional, físico e mental que afetam o indivíduo no trabalho.

### Perspetiva sociopsicológica

Maslach e Jackson (1981) definiram o *Burnout* como um estado de cansaço físico e emocional que leva a uma perda de motivação para o trabalho, que pode evoluir até ao aparecimento de sentimentos de fracasso. Estes autores contribuíram, em conjunto com Leiter e Golberg (1997, 1998) para o desenvolvimento da definição mais aceite sobre a Síndrome de *Burnout* nos dias de hoje. Esta definição, centrada numa perspetiva sociopsicológica, considera esta síndrome como uma resposta à tensão emocional crónica, que ocorre em situações de trabalho e é causada por alguém lidar excessivamente com pessoas (Carlotto & Câmara, 2004).

Maslach e Jackson (1981) caracterizaram esta síndrome dividindo-a em três dimensões relacionadas, mas independentes, que enfatizam a conexão entre *Burnout* e trabalho com pessoas:

- A exaustão emocional é a primeira reação às exigências do trabalho ou a grandes mudanças e é uma das componentes fundamentais da Síndrome de *Burnout*, que pode tanto ter manifestações físicas como psíquicas. Caracteriza-se pela falta ou carência de recursos emocionais (energia e entusiasmo) para suportar uma adversidade ocasionada, sobretudo, pela sobrecarga e conflitos no trabalho. Está associada a sentimentos de frustração e tensão, pois os trabalhadores acreditam que nada têm para oferecer ao seu cliente ou demais pessoas. Em casos extremos estes sentimentos podem levar a um esgotamento emocional ou a sérios pensamentos suicidas e “em algumas pessoas a exaustão emocional provoca choros incontroláveis, em outras causa uma depressão paralisante” (Aronson & Pines, 1988, p.13).
- A despersonalização caracteriza-se por comportamento distante ou indiferente em relação ao trabalho e manifesta-se através de atitudes e sentimentos negativos, insensíveis e cínicos em relação aos colegas e à organização. O profissional passa a tratar os clientes, colegas e a organização como objetos e interage de forma impessoal. A

despersonalização pode ser expressa através de comentários não profissionais direcionados a colegas de trabalho, culpando os pacientes/clientes pelos seus problemas e/ou a incapacidade de expressar empatia ou pesar.

- Reduzida realização pessoal é a tendência de avaliar negativamente o valor do trabalho realizado, sentindo-se incompetente em relação à capacidade de o desempenhar. Os profissionais sentem-se infelizes e insatisfeitos com o seu desenvolvimento profissional e experienciam o declínio de sentimentos de competência e êxito, bem como a capacidade de interagir com os outros (Carlotto & Câmara, 2004; Vara, 2007).

Para Ortega & López (2004) o *Burnout* é um processo que se desenvolve de forma sequencial: a exaustão é a primeira dimensão a ocorrer, promovendo o desenvolvimento da despersonalização, que por sua vez, conduz à baixa realização pessoal. Embora estas três fases apareçam, quase sempre, associadas, também devem ser consideradas de forma independentes.

#### Perspetiva organizacional

Cherniss (1980) é a principal representante da perspetiva organizacional. O seu modelo amplia o sociopsicológico proposto por Maslach e preconiza o *Burnout* como uma resposta à experiência de stress profissional ou de tensão no trabalho, que provoca descomprometimento profissional e redução do envolvimento psicológico no trabalho. Este modelo é caracterizado por três estádios (stress, strain e coping defensivo). O primeiro estádio (stress) caracteriza-se pelo desequilíbrio entre os recursos e as exigências. O segundo estádio (strain) consiste na tensão emocional, fadiga e exaustão imediata, a curto prazo. O último estádio (*coping* defensivo) caracteriza-se por um conjunto de mudanças de atitudes e comportamentos (e.g. tratar os clientes de forma distanciada, ou a preocupação cínica com a satisfação das necessidades pessoais) (Cherniss, 1980, citado em Pinto & Chambel, 2008).

Cherniss (1980) propõe uma visão transacional do *Burnout*, uma vez que os fatores organizacionais e os fatores pessoais condicionam não só a experiência e stress no trabalho, mas também as estratégias de *coping* utilizadas. O stress e o *Burnout* são o produto de uma relação onde o indivíduo e o ambiente não são

entidades separadas, mas os componentes de um processo no qual se influenciam mutuamente e continuamente (Pinto & Chambel, 2008; Vara, 2007).

#### Perspetiva sócio-histórica

Por fim, a perspetiva sócio-histórica prioriza o papel da sociedade em detrimento dos fatores individuais ou organizacionais. Com a sociedade cada vez mais individualista e competitiva, sempre que as condições sociais não canalizam os interesses de uma pessoa na prestação de ajuda a outras, tornando-se difícil manter o compromisso em servir os outros (Benevides-Pereira, 2002).

Sarason (1983) enfatiza o impacto da sociedade como determinante do *Burnout*, mais do que as questões individuais e organizacionais. Salaria o impacto dos valores sociais, em que o individualismo impera sobre um sentido comunitário e de preocupação pelos outros, no desenvolvimento do *Burnout*.

Apesar da diversidade das abordagens teóricas do *Burnout* agrupadas, em termos gerais, nestas quatro grandes áreas (clínica, sociopsicológica, organizacional e sócio-histórica), todos os autores reconhecem a influência direta do trabalho para o aparecimento desta síndrome. Concordam, também, que os profissionais que trabalham diretamente com outras pessoas, prestando-lhes assistência, ou como responsáveis do seu desenvolvimento e bem-estar, se encontram mais suscetíveis ao desenvolvimento do *Burnout* (Benevides-Pereira, 2002).

### **1.3. Maslach *Burnout* Inventory – MBI**

Na década de 80, devido às investigações levadas a cabo por Freudenberg (1974) e Maslach (1976), observou-se um aumento exponencial do número de estudos empíricos sobre *Burnout* (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Com o aumento de investigações científicas sobre esse tema, surgiu a necessidade de criar um instrumento para o avaliar. A experiência de *Burnout*, Maslach (1981) foi, uma das principais investigadoras responsável por aprofundar e divulgar o conceito, como também pela construção de uma das escalas mais utilizadas em todo o mundo. Em 1981, Maslach e Jackson desenvolveram a *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. Muito

embora o MBI seja dos questionários mais utilizados, existem diferentes instrumentos para avaliar o *Burnout* que são utilizados com maior ou menor frequência (Tabela 1).

Tabela 1 - Instrumentos de avaliação do *Burnout*

Instrumento	Abreviatura	Autor	Ano	Itens	Mensuração
<i>Staff Burnout Scale for Health Professionals</i>	SBS – HP	Jones	1980	30 itens	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Insatisfação ou tensão laboral</li> <li>✓ Tensão psicológica e interpessoal</li> <li>✓ Falta de relações profissionais com os pacientes</li> </ul>
<i>Burnout Measure</i>	BM	Pines e Aronson	1988	21 itens	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Esgotamento físico</li> <li>✓ Esgotamento emocional</li> <li>✓ Esgotamento mental</li> </ul>
<i>Cuestionário Breve de Burnout</i>	CBB	Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana e Miralles	1997	21 itens	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Antecedentes do <i>Burnout</i></li> <li>✓ Consequências do <i>Burnout</i></li> </ul>
<i>Oldenburg Burnout Inventory</i>	OLBI	Demerouti e Nachreiner	1999	13 itens	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ exaustão</li> <li>✓ Distanciamento do trabalho</li> <li>✓ Desgaste psíquico</li> <li>✓ Desencanto</li> </ul>
<i>Cuestionário para la evaluación del síndrome</i>	CESQT	Gil Monte e Olivares	2007	20 itens	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ilusão pelo trabalho</li> <li>✓ Culpa</li> <li>✓ Desgaste psíquico</li> <li>✓ Desencanto</li> </ul>

<i>de quemarse por el trabajo</i>					
<i>Copenhagen Burnout Inventory</i>	CBI	Kristensen e Borritz	1999	19 itens	✓ <i>Burnout</i> relacionado com o trabalho ✓ <i>Burnout</i> relacionado com o cliente

Adaptado de Grau e Ficapal-Cusí (2012)

Dos diferentes instrumentos utilizados, como mencionado anteriormente, a escala com maior destaque e representatividade nas discussões e representações da síndrome de *Burnout* é a MBI e as suas variações. Desta forma, nesta investigação, elegemos o MBI, na sua perspectiva tridimensional da síndrome de *Burnout* (Maslach & Jackson, 1981).

O desenvolvimento deste instrumento passou por uma série de fases que levaram ao avanço da construção desta escala. Na primeira fase foram realizados diversos estudos exploratórios que visaram sobretudo profissionais com contato direto com pessoas. Através da análise dos dados obtidos foi possível descortinar quais são as atitudes e sentimentos que caracterizavam as pessoas que estavam com síndrome de *Burnout*. Na primeira edição, o questionário era composto por 25 itens e abarcava 4 fatores, para além da exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal, também fazia parte um quarto fator denominado como compromisso com o trabalho. Esta quarta dimensão foi eliminada na 2.<sup>a</sup> publicação da escala (Gil-Monte & Peiró, 1997 citado em Benevides-Pereira, 2002).

Atualmente, o MBI é uma escala constituída por 22 itens que incorpora sentimentos relacionados com o trabalho, distribuindo-se pelas três dimensões: exaustão emocional (9 itens), realização pessoal (8 itens) e despersonalização (5 itens). Este questionário é um instrumento de autoinformação, que utiliza uma escala do tipo *Likert* de 7 (sete) pontos variando entre “0” que equivale a “nunca” a “6” que equivale a “todos os dias”, para medir a frequência com que o indivíduo vivencia sentimentos caraterísticos do *Burnout*.

Até aos dias de hoje já foram desenvolvidas quatro versões do MBI, as quais são utilizadas de forma diferencial nos diversos contextos profissionais, a saber:

- MBI-HSS - Maslach *Burnout* Inventory – Human Services Survey;
- MBI-ES ou MBI-ED - Maslach *Burnout* Inventory – Educators Survey;
- MBI-GS - Maslach *Burnout* Inventory – General Survey;
- MBI-SS - Maslach *Burnout* Inventory – Student Survey

O MBI-HSS foi desenvolvido para ser aplicado em investigações com profissionais de serviços humanos, incluindo médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, prestadores de cuidados de saúde e similares é constituída por 22 itens (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

A segunda versão do instrumento, o MBI-ES, foi desenvolvida para ser utilizada em profissionais que exercem funções em ambientes educacionais e na área da educação também está constituída por 22 itens (Maslach, Jackson, & Schwab, 1996).

A terceira versão, surge da necessidade de avaliar *Burnout* em profissões que não dependem do contato direto com outras pessoas, ou seja, profissões que não prestam serviços ou cuidados, tendo sido desenvolvida a versão MBI-GS. Esta versão é composta apenas por 16 itens, que permitem medir as três dimensões características do *Burnout*. De referir que, nesta versão, houve uma renomeação das dimensões – despersonalização - que foi substituída pela dimensão – cinismo - mede as atitudes de indiferença e distância face ao trabalho (e.g. “Eu duvido do significado do meu trabalho”), tendo a dimensão - reduzida realização pessoal - sido substituída por – reduzida eficácia profissional - avalia as expectativas dos participantes relativamente à sua eficácia no trabalho (e.g. “Na minha opinião eu sou bom naquilo que faço”). A subescala da exaustão passa a ser genérica e passa a incluir referências a aspetos emocionais e físicos e analisa os sentimentos de sobrecarga e o estado de fadiga emocional e física (e.g. “No meu trabalho sinto-me exausto/a emocionalmente”) (Schaufeli et al., 1996).

A última escala desenvolvida, até ao momento, foi o MBI-SS. O crescente interesse sobre o conceito *Burnout* e o conseqüente movimento de ampliação do conceito levou a que os investigadores criassem esta nova escala. Deste modo, o MIB-SS avalia a síndrome em estudantes e é constituída por 15 itens (Schaufeli, Martínez, Marques Pinto, Salanova, & Bakker, 2002).

Uma das principais diferenças identificáveis nestas escalas prende-se com a terminologia utilizada em cada uma das versões do questionário que varia: no caso do HSS “cliente” ou “utente”, “aluno” para o ES, “pessoa” para o GS, “estudante” para

o SS. Os itens da escala GS foram modificados tornando-se mais genéricos, dando ênfase às relações com o trabalho em geral e sem fazer referência direta aos destinatários do serviço.

Nesta investigação, elegemos o MBI, uma vez que se trata do instrumento mais frequentemente utilizado pela comunidade científica, com validade comprovada, mais concretamente a variação MBI-GS, uma vez que se trata do instrumento que melhor se adequa à população alvo da nossa investigação, sendo, por isso, utilizado por nós. Assim, e nos próximos capítulos, utilizar-se-á a denominação das dimensões introduzidas por esta versão.

## **2. Conceptualização da interação trabalho-família/família-trabalho**

Enquanto indivíduos todos nós estamos envolvidos em múltiplos papéis durante a vida, e o bom equilíbrio entre esses papéis conduz-nos a resultados positivos, tais como bem-estar, satisfação com a vida, melhores relações pessoais, entre outros (Mantovani, Berjas, Zerbini, & Herrero, 2017).

O interesse por estudos sobre as relações entre o papel do trabalho e o papel da família surge durante o período pós-guerra, assentando-se a uma mudança de paradigma (Edwards 2001). Durante a Segunda Guerra, as mulheres tiveram de assumir o papel dos homens para conseguir sustento para casa e para os filhos, iniciando-se assim o período em que as mulheres passaram a aliar a maternidade e o trabalho.

Inicialmente, a relação dos conceitos trabalho e família foram baseados na teoria da segmentação, segundo a qual a relação entre estes dois domínios era vista e analisada de forma independente e sem nenhuma relação entre si. Barnett (1998) considera esta perspetiva como incompleta, uma vez que não analisa a relação entre os domínios profissional e familiar.

Atualmente, tem-se assistido a um crescente interesse no estudo da relação de interdependência entre essas esferas do trabalho e da família, uma vez que a análise do papel do trabalho dissociado da esfera da família não permite ter uma visão credível do seu significado na vida das pessoas (Maia, Alloufa, & Araújo, 2015; Mantovani et al., 2017). Na literatura (Carvalho & Chambel, 2016; Edwards & Rothbard, 2000; Carvalho et al., 2018; Greenhaus, Collins, & Shaw, 2002; Matias &

Fontaine, 2012) a ligação entre estas duas esferas, dominantes da vida, é explicada por seis mecanismos:

O primeiro mecanismo é a segmentação. Este defende uma separação clara entre o domínio profissional e o familiar (quer física quer psicológica), limitando assim a relação entre estes. O segundo, é o spillover (transbordamento ou contágio). Este é um dos mecanismos mais citados na literatura e refere-se ao processo segundo o qual as experiências (competências, afetos, atitudes e comportamentos) desenvolvidos num dos domínios afetam o outro domínio. O terceiro mecanismo é o da compensação. Considera que a insatisfação num domínio da vida leva os indivíduos a produzir uma resposta mais ativa, com um maior investimento no outro domínio, isto é, os indivíduos tentam equilibrar os obstáculos de uma das esferas (profissional ou familiar), aumentando a participação na outra esfera, através de recompensas ou experiências que satisfaçam as suas necessidades. O quarto mecanismo é o da congruência. Este atribui a outra variável, nomeadamente a personalidade, comportamento ou a cultura, a responsabilidade pela forma como a vida familiar e o trabalho são congruentes ou não. O quinto mecanismo é a escassez de recursos. Neste âmbito, sugere-se que há uma transferência finita de recursos pessoais, como por exemplo, energia, tempo, atenção, entre os dois domínios. Por último, o mecanismo de conflito trabalho-família, descrito detalhadamente adiante, reconhece que as exigências de ambos os domínios são, muitas vezes, incompatíveis, ou seja, cumprir as exigências num domínio gera uma tensão que dificulta ou mesmo pode impedir o cumprimento total das exigências no outro domínio. (Carvalho et al., 2018; Greenhaus, Collins, & Shaw, 2002; Matias & Fontaine, 2012)

Importa ressaltar que a escolha de um destes mecanismos para explicar a relação entre o trabalho e a família terá implicações na forma como os investigadores interpretam e propõem intervenções relativamente a essa relação (Carvalho et al., 2018; Greenhaus et al., 2002; Matias & Fontaine, 2012). Contudo, não são só os mecanismos têm influência na forma como é analisada a relação entre estas duas esferas, como também as expressões utilizadas demarcam o ponto de vista dos autores. Quando se pretende analisar o tema, de uma forma negativa é utilizada a terminologia – conflito, interferência, tensão. Para analisar a relação pelo sentido positivo são utilizadas expressões como: contágio, valorização, enriquecimento, facilitação. Numa diferente perspetiva, sempre que se pretende explorar o tema de

forma neutra são utilizadas expressões como - interface, relação, interação. A utilização destas terminologias é independente da direção da interação (trabalho-família T-F ou família-trabalho F-T).

Neste sentido, as relações entre os domínios profissional e familiar podem ser negativas ou positivas. Quando são negativas sustentam a noção de conflito entre o trabalho e a família e, portanto, de conflito de papel. Quando são positivas evidenciam a valorização do papel (Carvalho et al., 2018; Pimenta, Ribeiro, & Pinto, 2014).

Muito embora exista uma panóplia de termos utilizados e instrumentos de avaliação existentes na investigação da relação entre o trabalho e família, verificamos que a investigação segue a tendência de analisar a interação trabalho-família negativa, em detrimento da análise da IFTN. O contrário ocorre na dimensão positiva da interação, existem mais estudo sobre a IFTP do que sobre a ITFP (Brauchli, Bauer, & Hämmig, 2011; Geurts et al., 2005; Greenhaus & Powell, 2006; Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996; Peeters, Montgomery, Bakker, & Schaufeli, 2005).

Nos estudos mais contemporâneos, a relação entre o trabalho e a família têm sido analisados através de três perspectivas distintas: positiva, negativa e integradora (Carlson & Grzywacz, 2008). Contudo, mesmo no âmbito destas teorias existe uma grande diversidade de conceitos e modelos explicativos. Nos próximos subcapítulos iremos desenvolver os modelos mais consensuais da literatura.

## **2.1. Perspetiva negativa**

De acordo com Burke (2004), as primeiras investigações relacionadas com as esferas trabalho e família enfatizaram a relação conflituosa. Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek e Rosenthal (1964, citado em Rodríguez & Guillermo, 2017) definiram o conflito trabalho-família (CTF), tendo por base a teoria dos papéis, segundo a qual os indivíduos desempenham vários papéis na sua vida e nem sempre é possível corresponder às expectativas de desempenho desses diferentes papéis. Deste modo, o CTF caracteriza-se pelas pressões exercidas nos domínios do trabalho e da família que, em algum momento, se tornam incompatíveis entre si, despoletando o conflito. Outra teoria, que tem por base o CTF, desenvolvida por Goode (1960, citado em Pimenta et al. 2014) tem por base a hipótese de escassez de recursos. Os indivíduos têm recursos tangíveis ou intangíveis limitados (e.g., energia, tempo, atenção) e, ao dedicá-los às exigências do desempenho de um papel, não os podem utilizar para o

desempenho de outro, tendo que fazer escolhas. De acordo com esta teoria, quanto mais papéis um indivíduo desempenha mais esgota os recursos que tem disponíveis.

Greenhaus e Beutell (1985) propuseram a definição de CTF como uma "forma de conflito inter-papel na qual as pressões exercidas pelos papéis do domínio do trabalho e da família são mutuamente incompatíveis de modo a que a participação num papel torna mais difícil a participação no outro" (p. 77). De acordo com estes autores, o conflito é bidirecional, ou seja, o trabalho tem influência na família (CTF), assim como a família tem influência no trabalho (CFT) e é gerado pela multiplicidade de papéis a que os indivíduos são submetidos quando lidam com as tarefas referentes à família e à vida profissional. Neste caso, o conflito ocorre quando um domínio começa a interferir no outro.

No modelo proposto os autores consideraram três fontes para o conflito de papéis: time-based (tempo), strain-based (tensão) e behavior-based (comportamento).

Em relação à primeira fonte defendem que os diversos papéis desempenhados pelo indivíduo competem pelo seu tempo. Os indivíduos têm recursos tangíveis ou intangíveis limitados (energia, tempo, atenção), o CTF surge quando o tempo dedicado às responsabilidades num determinado papel torna fisicamente impossível desempenhar responsabilidades relacionadas com as atividades desenvolvidas no outro papel. Assim, quanto mais tempo e energia um indivíduo investe num dos papéis, menor será o tempo e energia disponíveis para gastar no outro papel.

A segunda fonte de conflito identificada é a tensão, que ocorre aquando o desempenho de um papel afeta a esfera do outro papel, tornando-os incompatíveis. Esta tensão ocorre, sobretudo, quando a carreira do indivíduo e as expectativas da família não estão em harmonia. A pressão vivida num determinado domínio gera sintomas de tensão como ansiedade, fadiga, depressão, irritabilidade e apatia.

A terceira dimensão é o comportamento, ou seja, quando o conflito corresponde a padrões comportamentais específicos de um determinado papel que podem colidir com as expectativas comportamentais do outro domínio (Greenhaus & Beutell, 1985).

No que concerne às consequências do conflito trabalho-família, de acordo com Allen, Herst, Bruck e Sutton (2000), as repercussões da interferência do trabalho na esfera familiar podem ser organizadas em três categorias: consequências relacionadas com o trabalho, como a satisfação no trabalho, o comprometimento

organizacional, o absentismo, a performance no trabalho; consequências não relacionadas com o trabalho, como a satisfação com a vida, a satisfação material, a satisfação familiar e a performance familiar e as consequências relacionadas com o stress, como tensão psicológica geral, a depressão, o *Burnout*, o stress relacionado com o trabalho. Estes autores afirmam que o conflito trabalho-família está intimamente relacionado com efeitos negativos na saúde e no bem-estar do trabalhador, desencadeando consequências como o aumento dos níveis de stress, *Burnout*, diminuição da satisfação no trabalho e depressão do trabalhador (Allen et al., 2000).

## **2.2. Perspetiva positiva**

O desenvolvimento das investigações da relação trabalho-família levou ao aparecimento de outro paradigma. Em contraste com o CTF, este novo paradigma preconiza o lado positivo da relação T-F, isto é, o enriquecimento. Este novo paradigma reconhece os efeitos positivos no envolvimento em múltiplos papéis, e defende que este envolvimento proporciona ganhos que melhoram o funcionamento quer no domínio da vida profissional quer no da vida familiar. A teoria da acumulação de papéis (Sieber, 1974) e a hipótese expansionista (Marks, 1977) assentam no pressuposto de que o envolvimento dos indivíduos em vários papéis é benéfico.

A Teoria da Valorização do Papel desenvolvida por Sieber (1974 citado em Maia et al., 2015) sugere que o envolvimento em múltiplos papéis pode ser benéfico para o indivíduo. Acumular vários papéis, estimula e aumenta o bem-estar e promove o desenvolvimento de novas competências e habilidades. Esta teoria pressupõe que a atividade profissional pode influenciar positivamente a família e vice-versa. O autor baseia-se no princípio de que o desempenho simultâneo de papéis, ou a acumulação desses, facilita o acesso a recursos, que podem ser úteis para o desempenho de outros papéis. Este aumento de recursos torna-se gratificante para os indivíduos podendo superar o stress a que estão sujeitos no seu dia-a-dia.

Marks (1977 citado em Ng et al., 2016) argumentou que o envolvimento em várias funções pode aumentar os recursos e gerar energia, defendendo que o tempo e a energia são infinitos, contrariando a hipótese da escassez de recursos mencionada anteriormente e defendida por Goode (1960). Neste sentido, o acumular de papéis pode melhorar as redes de trabalho e os recursos sociais.

De acordo com Wayne, Grzywacz, Carlson e Kacmar (2007) o trabalho pode proporcionar ganhos que melhoram o funcionamento do domínio da família e a família pode proporcionar ganhos que melhoram o funcionamento no domínio do trabalho.

O desenvolvimento da visão positiva da relação TF despoletou o desenvolvimento de diversos conceitos como: facilitação trabalho-família (*work-family facilitation*) (Wayne et al., 2004), enriquecimento trabalho-família (*work-family enrichment*) (Greenhaus & Powell, 2006; Carlson, Kacmar, Wayne & Grzywacz 2006), aprimoramento trabalho-família (*work-family enhancement*) (Ruderman, Ohlott, Panzer, & King, 2002) e spillover positivo trabalho-família (*work-family positive spillover*) (Edwards & Rothbard, 2000; Hanson et al., 2006) citado em (Maia et al., 2015; Ng et al., 2016).

O conceito de enriquecimento trabalho-família (ETF) é dos mais referidos e analisados pela literatura. Greenhaus e Powell (2006) definiram o ETF como “a extensão na qual as experiências num papel melhoram a qualidade de vida noutro papel” (p.72). Segundo estes autores o ETF ocorre quando experiências do trabalho melhoram a qualidade de vida na família e vice-versa, ou seja, o enriquecimento ocorre quando existe a transmissão de experiências positivas de um domínio para outro (Maia et al., 2015).

À semelhança do CTF, o ETF pode ocorrer bidireccionalmente, ou seja, os indivíduos podem experienciar enriquecimento do trabalho para a família ou enriquecimento da família para o trabalho.

De acordo com Ng et al., (2016), a perspetiva positiva do interface T-F está ligada a um maior engagement<sup>3</sup> no trabalho (Ng & Hassan Ali, 2014), a uma maior satisfação com a vida (Fisher et al., 2009), satisfação no trabalho, comprometimento afetivo, satisfação familiar, saúde mental e física (Magee, Stefanic, Caputi & Iverson, 2012; McNall, Nicklin & Masuda, 2010) citado em (Ng et al., 2016).

### **2.3. Perspetiva integradora**

A perspetiva integradora, de acordo com Carlson & Grywacz (2008) defende a existência de um balanço, equilíbrio ou ajuste entre o trabalho e família, utilizando a terminologia (balanço, equilíbrio ou ajuste). O conceito dominante na perspetiva

---

<sup>3</sup> Engagement no trabalho é um estado afetivo-motivacional, positivo e recompensador, relacionado com o bem-estar no trabalho (Schaufeli, Salanova, González-Romá, Bakker, 2002)

integradora é o do balanço trabalho-família (BTF). Assenta no ideal de igualdade perfeita quer para o domínio profissional quer para o familiar (*Work-life balance*). Poulouse e Sudarsan definem *Work-life balance* como a “inexistência de conflito através da negociação entre as prioridades de vida que, quando em equilíbrio, proporcionam o crescimento de cada um de nós e têm como objetivo final a manutenção da harmonia em termos de energia, tempo e/ou compromisso” (Poulouse & Sudarsan, 2014). Muito embora o conceito seja amplamente utilizado na investigação, a sua conceptualização não é explícita.

#### **2.4. Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING)**

Os instrumentos que avaliam a relação entre o trabalho e a família geralmente privilegiam apenas a influência do trabalho na família ou a dimensão negativa desta interação e raramente a dimensão positiva (Pereira, Queirós, Gonçalves, Carlotto, & Borges, 2014). Foi neste contexto que Geurts e colaboradores (2005) e desenvolveram o Survey Work-Home Interaction- Nijmegen (SWING), que permite avaliar de forma integrada ambas as dimensões da interação trabalho-família/família-trabalho (positiva e negativa).

Geurts e colaboradores (2005) definem a interface trabalho-família como “(...) um processo em que o funcionamento (comportamento) do profissional num domínio (e.g. casa) é influenciado pelas reações (positivas ou negativas) que foram desenvolvidas no outro domínio (e.g. trabalho)” (p.322).

Inicialmente, o SWING era composto por 27 itens, dos quais 15 mediam a ITF (Geurts et al., 2005). Atualmente, o questionário é composto por 22 itens, dos quais oito medem a ITF negativa, cinco a ITF positiva, quatro a IFT negativa e cinco a IFT positiva, distribuídos por quatro sub-escalas,

A escala de resposta deste questionário é do tipo Likert de quatro pontos, de 0 (*nunca*) a 3 (*sempre*), sendo possível obter entre os 0 e 24 pontos na subescala de ITF negativa, 0 e 12 pontos na subescala de IFT negativa e 0 e 15 pontos nas restantes subescalas.

Este instrumento foi já adaptado e validado para diversos países e parece ser, dos questionários mais completos na avaliação da relação entre o trabalho e família, uma vez que, distingue quer a direção quer a qualidade da influência (Pereira et al., 2014).

Para a adaptação portuguesa, Pereira e colaboradores (2014) validaram a versão de 22 itens do *SWING*, através de uma amostra de enfermeiros de hospitais públicos e centros de saúde do litoral norte de Portugal, com idades entre os 25 e 58 anos. A escala permite obter um resultado para cada subescala, sendo que valores elevados representam níveis elevados de interação entre o trabalho e a família, positiva e negativa. A subescala de ITFN é composta por 8 itens que avaliam a influência negativa que o trabalho exerce na família (e.g. “Indique a frequência com que lhe acontece o trabalho retirar-lhe tempo que gostaria de passar com a família, amigos ou conjugue”). A subescala de IFTN é formada por 4 itens e avalia a influência negativa da família no trabalho (e.g. “Indique a frequência com que lhe acontece ter dificuldade em se concentrar no trabalho por estar preocupado com um problema na família”). A subescala de ITFP, é composta por 5 itens e avalia a influência positiva do trabalho na família (e.g. “Indique a frequência com que lhe acontece gerir melhor o tempo em casa por causa do modo como o faz no trabalho”) e, por último, a subescala de IFTP é constituída por 5 itens que avaliam a influência positiva da família no trabalho (e.g. “Indique a frequência com que lhe acontece depois de passar um agradável fim de semana com a família, amigos ou conjugue, sentir mais prazer no trabalho”).

O *SWING* foi o instrumento escolhido para a nossa investigação, uma vez que analisa a perspetiva negativa e positiva (conflito e enriquecimento) da interação trabalho-família/família-trabalho de forma integrada. Como mencionado anteriormente, o termo interação é utilizado quando se pretende analisar a relação entre o trabalho e a família de forma neutra. Assim, este questionário analisa a interação família-trabalho/trabalho-família negativa e a interação família-trabalho/trabalho-família positiva.

### **3. Relação entre *Burnout* e ITF/ IFT**

Ao analisarmos a literatura sobre a temática da interação *Burnout* e T-F constatamos que vários estudos focaram o *Burnout* como uma consequência do CTF. (Geurts et al., 2005; Innstrand, Langballeb, Espnes, Falkum, & Aasland, 2008; Lindgard & Francis, 2005; Ng et al., 2016; Pereira, 2009)

O conflito entre o trabalho e a família ocorre quando as exigências de um dos domínios interferem com a performance e participação no outro domínio (Carvalho et al., 2018; Greenhaus et al., 2002; Matias & Fontaine, 2012),

As consequências do CTF têm sido estudadas por diversos investigadores, entre elas destacamos o *Burnout*, que iremos analisar seguidamente. Os estudos demonstram que o nível elevado de CTF acarreta consequências negativas para o indivíduo e para a sua família.

Montgomery, Peeters, Schaufeli, & Ouden (2003) realizaram um estudo com diretores de jornais, no qual analisaram a relação entre o conflito trabalho-família/família-trabalho (positivo e negativo) e o *Burnout*. Da análise efetuada, os autores concluíram que a ITFN e o IFTN são as subescalas que apresentam níveis mais elevados. Os autores encontraram correlações positivas entre o ITFN e a exaustão e o cinismo.

Innstrand, Langballeb, Espnes, Falkum e Aaslande (2008) realizaram um estudo longitudinal, a 2235 entrevistados de oito grupos ocupacionais diferentes, analisando a relação longitudinal entre interação T-F/F-T (positiva/ negativa) e *Burnout*. O estudo concluiu que o ITFN tem repercussões no *Burnout*, que afetam tanto o indivíduo como a organização.

Mais recentemente Mete, Üna e Bilen (2014) debruçaram-se sobre o impacto que o conflito trabalho-família e *Burnout* teriam sobre o desempenho de contabilistas. Os resultados deste demonstraram que existem correlações estatisticamente significativas e positivas entre CTF e fatores de *Burnout* como também entre o *Burnout* e fatores CTF. O estudo revela também que os profissionais que não estão felizes com o trabalho e no ambiente de trabalho podem ter conflitos com suas famílias e a continuidade do conflito pode desencadear o *Burnout*. Por último, os autores acrescentaram ainda que os trabalhadores começam a ter uma pior performance assim que começam a sentir os efeitos do *Burnout*.

Em 2014, o estudo realizado por Jensen e Rundmo numa empresa norueguesa de petróleo e gás mostrou uma relação positiva entre o CTF e a exaustão emocional.

Em Portugal, Pereira (2009) realizou um estudo tendo como amostra 309 enfermeiros de hospitais e centros de saúde de um distrito do litoral-norte verificou que existe uma relação positiva significativa entre *Burnout* (exaustão e

despersonalização) e CTF/CFT. Este estudo confirmou a bidirecionalidade da interação TF/FT.

De acordo com o estudo de García-Guiu, Moya, Molero e Moriano (2016) realizado em soldados, verificou a relação positiva entre o CTF e a exaustão emocional e uma correlação negativa entre a eficácia e o *Burnout*.

Deste modo, é esperado que exista uma relação entre o *Burnout* e o ITFN/IFTN, isto é, são os trabalhadores que sentem mais ITFN/IFTN os que também sentem mais de *Burnout*. Assim, é colocada a seguinte hipótese:

H1: Existe uma relação entre a interação trabalho-família/família-trabalho e os níveis de *Burnout*.

H1a): Existe uma relação negativa entre a interação trabalho-família/família-trabalho negativa e a eficácia profissional.

H1b): Existe uma relação positiva entre a interação trabalho-família/família-trabalho negativa e a exaustão emocional e física, cinismo.

### **3.1. Fatores sociodemográficos e laborais**

Relativamente à análise de fatores sociodemográficos no âmbito do *Burnout*, o género constitui uma variável frequentemente analisada por diversos autores como Maslach e colaboradores (2001) ou Benevides-Pereira (2002). De facto, desde cedo que as diferenças entre homens e mulheres suscitaram interesse na investigação desta temática (Benevides-Pereira, 2002; Farber, 1991; Christina Maslach et al., 2001; Price & Spence, 1994). No entanto, os estudos que analisam esta variável têm produzido resultados contraditórios. Alguns estudos não encontram diferenças significativas entre homens e mulheres, como é o caso do estudo desenvolvido por Maslach e colaboradores (2001) que concluíram que a variável demográfica do género não é um forte preditor de *Burnout*. No mesmo sentido, verificamos que o estudo com enfermeiros desenvolvido Benevides-Pereira (2002), corrobora o defendido por Maslach e colaboradores (2001). Contudo e apesar de não serem encontradas diferenças significativas, estes autores concluíram que os homens apresentam valores mais altos na dimensão cinismo/despersonalização do que as mulheres e as mulheres valores mais elevados na dimensão exaustão emocional e física. Outros estudos concluem que existem diferenças significativas, como os estudos desenvolvidos por Price e Spence (1994) e Farber (1991).

No que respeita à interação trabalho-família/família-trabalho verifica-se que esta variável, à semelhança do *Burnout*, é repetidamente analisada (Bellavia & Frone, 2005; Peeters et al., 2005). O estudo desenvolvido por Peeters e colaboradores (2005) defende que não existem diferenças significativas entre homens e mulheres nos níveis de interação negativa entre o trabalho-família e família-trabalho. Contudo, existem estudos no sentido oposto, defendendo que existem diferenças significativas (Bellavia & Frone, 2005).

Assim, são colocadas as seguintes hipóteses:

H2a: Não existem diferenças significativas no nível de *Burnout* entre o género feminino e o género masculino

H2b: Não existem diferenças significativas no nível de interação trabalho-família/família-trabalho negativa entre o género feminino e o género masculino.

Também o impacto da idade tem sido analisado, verificando-se que os profissionais com idades inferiores a 30 anos reportam níveis mais elevados de *Burnout* (Benevides-Pereira, 2002; Oliveira & Pereira, 2012). De acordo com diferentes autores (e.g. (Gómez-Urquiza et al., 2016; Maroco et al., 2016; Christina Maslach et al., 2001) a idade é, de todas as variáveis estudadas, a característica que mais influencia o desenvolvimento do *Burnout*. No estudo realizado por Price e Spence (1994) estes constataram que altos níveis de *Burnout* estão associados a idades mais jovens. Mais recentemente, num estudo realizado em profissionais de saúde, nomeadamente enfermeiros, Maroco e colaboradores (2016) concluíram que os profissionais mais jovens apresentaram maiores níveis de *Burnout* quando comparados com colegas que exercem à mais tempo a profissão. De acordo com estes autores estes resultados devem-se à menor experiência profissional e à falta de tempo de trabalho para formular estratégias efetivas de *coping*, tornando-os mais propensos ao desenvolvimento do *Burnout*.

No que se refere à análise da variável idade e à interação trabalho-família os estudos demonstram que os profissionais mais jovens tendem a reportar níveis mais elevados em ambas as dimensões negativas da interação (Klerk & Mostert, 2010; Lawson, Davis, Crouter, & O'Neil, 2012). Num estudo desenvolvido por Demerouti, Peeters e Van der Heijden (2012) cujo principal objetivo era estabelecer uma relação entre a fase da carreira, as condições de trabalho e familiares e a interação trabalho-

família, concluíram que os indivíduos no início da idade adulta (com idades compreendidas entre os 18 e os 35 anos) apresentavam níveis elevados de ITFN enquanto os profissionais mais velhos (com idade acima dos 45 anos) apresentavam o oposto, ou seja, níveis baixos de ITFN e elevado de ITFP. Já os profissionais na fase intermédia da idade adulta apresentam níveis elevados de ITFN e elevado de ITFP. Contudo, os resultados sobre esta temática são ambivalentes.

Num estudo realizado por Balmforth e Gardner (2006) a trabalhadores Neozelandeses, concluiu-se que não existem diferenças significativas relativamente às duas dimensões da interação negativa. Com conclusões semelhantes, destacamos também, o estudo desenvolvido por Bellavia e Frone (2005), que à semelhança do desenvolvido por Balmforth e Gardner (2006), concluiu que não existem diferenças significativas relativamente às duas dimensões da interação negativa

Assim, são colocadas as seguintes hipóteses:

H2c): Os indivíduos com idades igual ou inferior a 29 anos apresentam níveis mais elevados de *Burnout* comparativamente aos de idades igual ou superior a 30 anos;

H2d): Não existem diferenças no nível de interação trabalho-família/família-trabalho negativa entre os indivíduos com idade igual ou inferior a 29 anos e idade igual ou superior a 30 anos.

Relativamente ao impacto do estado civil e o *Burnout* e considerando os estudos desenvolvidos, verificamos que os indivíduos solteiros parecem ser mais propensos ao desenvolvimento do *Burnout* em comparação com aqueles que são casados (Benevides-Pereira, 2002; Christina Maslach et al., 2001; Vara, 2007). A existência de um relacionamento afetivo estável, assim como o apoio social, familiar e religioso tornam o indivíduo menos propenso ao desenvolvimento do *Burnout* (Matos, Vega, & Urdaniz, 1999). Mais recentemente, num estudo desenvolvido por Ferreira e Lucca (2015), que tinha com objetivo avaliar a prevalência da síndrome de *Burnout* em técnicos de enfermagem de um hospital público universitário de São Paulo, no Brasil e a sua associação com as variáveis sociodemográficas e profissionais, concluiu que existe uma associação estatisticamente significativa entre a exaustão emocional e o estado civil.

No que se refere ao impacto do estado civil e da interação trabalho-família, no estudo realizado por Klerk e Mostert (2010) concluíram que esta variável não é um preditor da ITFP e negativa. Neste estudo os autores não encontraram diferenças significativas em nenhuma das quatro dimensões da interação. Por outro lado, Michel, Kotrba, Mitchelson, Clark e Baltes (2011), na sua meta análise, concluíram que os profissionais solteiros apresentam maiores níveis de ITFN. Além disso, os estudos desenvolvidos por Higgins (1994), Lawson e colaboradores (2012) concluíram que os indivíduos casados têm menores níveis de interação trabalho-família/família-trabalho negativa, sugerindo que para os não casados, o trabalho e a família surgem como fontes de stress.

Assim, são colocadas as seguintes hipóteses:

H2e): Os indivíduos não casados apresentam níveis mais elevados de Burnout do que os casados;

H2f): Os indivíduos não casados apresentam níveis mais elevados de interação trabalho-família/família-trabalho negativa do que os casados.

O impacto da existência de filhos também tem sido analisado, verificando-se que os profissionais sem filhos reportam níveis mais elevados de *Burnout*. Em 2008, Silva realizou um estudo com enfermeiras no âmbito dos cuidados de saúde primários no interior-norte de Portugal, e concluiu que os profissionais sem filhos apresentam valores mais elevados em todas as subescalas de *Burnout*. Deste modo a existência de filhos, funciona como uma fonte de suporte social e também de satisfação pessoal.

Relativamente à interação trabalho-família, e de acordo com a teoria de acumulação de papéis desenvolvido por Sieber em 1974, o desempenho de vários papéis apresenta mais efeitos positivos do que negativos. No estudo desenvolvido por Lawson e colaboradores (2012) concluíram que os indivíduos com filhos reportam uma menor interação família-trabalho/trabalho-família negativa.

Assim, são colocadas as seguintes hipóteses:

H2g): Os indivíduos sem filhos apresentam níveis mais elevados de *Burnout* do que os com filhos;

H2h): Os indivíduos sem filhos apresentam níveis mais elevados de interação trabalho-família/família-trabalho negativa do que os com filhos.

No que concerne à relação entre o tipo de horário praticado e o *Burnout*, num estudo realizado por Oliveira e Pereira (2012), concluíram que o trabalho por turnos pode ter repercussões diretas na vida pessoal e familiar do profissional, uma vez que o número de horas semanais de trabalho e a forma como se distribuem podem conduzir a estados de stress crónico e *Burnout*. Tal vai de encontro aos resultados obtidos por Ilhan, Durukan, Taner, Maral e Bumin (2008), no seu estudo realizado a enfermeiras, num hospital na Turquia e concluíram que o tempo total de trabalho, a jornada semanal de trabalho, o trabalho por turnos de trabalho e a unidade de trabalho influenciaram os níveis de *Burnout*.

No que se refere à interação entre trabalho-família e o tipo de horário de trabalho os estudos demonstram que os trabalhadores com horário fixo apresentam menor desajuste a nível familiar e social do que os trabalhadores por turnos (Koller, Kundi, Haider, Cervinka e Friza (1990, cit in. Martins & Martins, 1999). No estudo realizado por Shen e Dicker (2008), concluíram que apesar do trabalho por turnos poder possibilitar ao trabalhador ter mais tempo para dedicar à família, este pode ter o efeito totalmente inverso, uma vez que os horários desfasados poderão originar conflitos em ambas as esferas da vida.

Assim, são colocadas as seguintes hipóteses:

H2i): Os indivíduos que trabalham por turnos apresentam níveis mais elevados de *Burnout* comparativamente aos com horário fixo;

H2j): Os indivíduos que trabalham por turnos apresentam níveis mais elevados de interação trabalho-família/família-trabalho negativa comparativamente aos com horário fixo.

#### **4. *Burnout* e ITF/IFT em hotelaria**

Apesar de a literatura identificar os profissionais de saúde em maior risco de *Burnout*, e a maioria das investigações continuar a recair sobre estes, o risco pode ser extensível a todo o tipo de profissionais. Nesse sentido, importa começar a direccionar a investigação para as diversas áreas profissionais. Foi nesse âmbito que desenvolvemos a nossa pesquisa, que tem como foco os trabalhadores hoteleiros em Portugal. Estes profissionais encontram-se expostos ao stress, o que prejudica diretamente o seu bem-estar. São exemplos, as longas jornadas de trabalho, a

ausência de reconhecimento profissional, o elevado número de situações que colocam os profissionais expostos a fatores de risco que poderão levar ao desenvolvimento de doenças profissionais. A temática do *Burnout* e da interação trabalho-família/família-trabalho tem sido estudada em diversas áreas laborais, no entanto, a hotelaria tem sido uma área onde o estudo tem sido menos intensivo (Mulvaney et al., 2007).

Atualmente, Portugal é um destino turístico cada vez mais apreciado e procurado tanto pelos estrangeiros como pelos portugueses. Na análise bienal realizada pela *World Economic Forum*, é demonstrado que o destino Portugal, na classificação geral do relatório de 2019, ocupa o 12º lugar a nível mundial, posicionando-se dois lugares acima relativamente ao ano de 2017 (Anexo 1).

O desenvolvimento do sector hoteleiro em Portugal vem reforçar a qualidade de Portugal como destino turístico refletindo-se, sobretudo, nos níveis de crescimento consistentes registados nos últimos anos e que têm vindo a atingir máximos históricos nos principais indicadores: dormidas, receitas, hóspedes, emprego e exportações. Este crescimento elevou o turismo à categoria de maior atividade económica exportadora do país. Registe-se que Portugal, na análise considerada, é o segundo país com melhor desempenho na evolução das receitas turísticas.

Atualmente, a hotelaria, assim como a maioria das indústrias, vive em constante mudança. Os mercados, em Portugal, assistiram ao longo dos últimos anos, a uma fase de exponencial crescimento. De acordo com o turismo de Portugal foram registados cerca de 27 milhões de turistas no ano de 2019 – um crescimento de 7,3 % – em comparação com o mesmo período homólogo do ano anterior e o número de turistas estrangeiros ultrapassou os 16 milhões (Anexo 2). No emprego, o setor gerou 413.567 postos de trabalho.

No que respeitas às características da população empregue na área do turismo, as mulheres têm uma representação superior, em 2018, 58,1% do total de colaboradores. Em 2018 mais de 143 mil trabalhadores do turismo tinham habilitações secundário/pós-secundário e superior, um aumento de mais 51 mil em relação ao ano de 2013 (Travel B by Turismo de Portugal, 2019a).

O crescimento do turismo desencadeou o desenvolvimento de diversos conceitos na hotelaria, passando-se a privilegiar cada vez mais o conceito de “bem-estar” e serenidade, como opostos da vida profissional exigente dos seus clientes.

É um mercado que impõe uma prestação de serviços exemplar, com qualidade e com elevado profissionalismo dos seus trabalhadores. Esta exigência obriga as unidades hoteleiras a um trabalho contínuo para atingir o sucesso, no qual a capacidade de organização dos serviços, elevados níveis de higiene, de ambiente, de conforto e de simpatia são um fator de diferenciação (Dawson, Abbott, & Shoemaker, 2010; Deery & Jago, 2009; O'Neil, 2011).

Torna-se, portanto, necessário manter os colaboradores satisfeitos, para que essa satisfação se repercuta nos clientes. Contudo, manter os funcionários de um hotel satisfeitos nem sempre é fácil. O sector da hotelaria é caracterizado por horários exigentes, uma vez que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os seus trabalhadores, raramente conseguem usufruir de fins de semana e feriados de folga, uma vez que são as alturas em que existe uma maior afluência de clientes, trabalhando assim, em horários irregulares, turnos longos e têm uma carga de trabalho elevada, que pode causar exaustão física e emocional (Deery & Jago, 2009).

Os trabalhadores hoteleiros, geralmente, sofrem *Burnout* devido ao excesso de trabalho, má remuneração, horários de trabalho pouco realistas, falta de valorização, sendo a natureza do seu trabalho altamente desafiadora (Nelson & Burke, 2000). Estes fatores contribuem para uma vida pouco equilibrada o que desencadeia conflitos tanto no trabalho como na esfera da família (Riordan, 2013).

Os estudos desenvolvidos sobre o *Burnout* e a interação trabalho-família na área da hotelaria focam-se sobretudo na subescala do *Burnout* – exaustão – e na perspetiva negativa da interação trabalho-família – o conflito, como é o caso dos estudos desenvolvidos por (Karatepe, 2010, 2013; Karatepe & Ludag, 2007), nos quais os autores investigam a exaustão emocional e os efeitos na interação família-trabalho.

Karatepe e Ludag (2007) investigaram os efeitos do conflito entre família e trabalho, exaustão emocional e motivação intrínseca nos resultados afetivos do trabalho em trabalhadores de *front-office* de hotéis no norte do Chipre. Os resultados mostraram que o conflito trabalho-família está positivamente relacionado com a exaustão. O estudo revela também que a motivação intrínseca está significativamente relacionada à exaustão emocional, satisfação no trabalho, e comprometimento organizacional afetivo. Karatepe (2010) levou a cabo um estudo com o objetivo de compreender o papel do suporte social do trabalho como moderador na relação entre

duas direções de conflito da facilitação e da exaustão. Participaram com 107 trabalhadores hoteleiros com funções *front-office* a tempo inteiro em hotéis de quatro e cinco estrelas na Albânia. O autor, desenvolveu e testou um modelo concetual, que investigava os efeitos do conflito trabalho-família, conflito família-trabalho, facilitação trabalho-família e facilitação família-trabalho na dimensão exaustão. O estudo tinha também como objetivo compreender o papel do suporte social do trabalho como moderador na relação entre duas direções de conflito da facilitação e da exaustão. Já num outro estudo desenvolvido, pelo mesmo autor em 2019, este testou um modelo de pesquisa que investigava a exaustão emocional como mediador dos efeitos da sobrecarga de trabalho, conflito trabalho-família e conflito família-trabalho na incorporação e desempenho no trabalho. O estudo revelou que a exaustão emocional funciona como um mediador dos efeitos do conflito trabalho-família e do conflito família-trabalho. Mais concretamente, os trabalhadores que possuem cargas de trabalho elevadas e são incapazes de estabelecer um equilíbrio entre as funções de trabalho-família e família-trabalho e estão emocionalmente exaustos.

As condições de trabalho prejudicam muitas vezes a vida pessoal dos trabalhadores, o que leva a que muitos deixem a organização para procurar melhores condições de trabalho, que lhes permitam conciliar melhor a vida pessoal e a vida profissional (Deery et al., 2008).

O'Neil, (2011) salienta os fatores negativos descritos pelos profissionais da hotelaria como inconvenientes da profissão tais como o stress e a exaustão e o baixo controlo das horas de trabalho. Estes fatores têm impactos negativos tanto na satisfação da vida profissional e pessoal dos trabalhadores.

O estudo realizado por Lawson e colaboradores (2012) analisou a repercussão da relação entre família e trabalho entre 586 gerentes de hotel que trabalham em 50 hotéis nos EUA. O spillover trabalho-família ocorre quando os comportamentos, stress e emoções do trabalho influenciam a família. O estudo analisa quais os gerentes que apresentavam maior probabilidade de sofrer spillover e quais as condições que consideram mais stressantes no trabalho tendo por base as suas características sociodemográficas (género, condição parental, idade). Investigaram também quais condições de trabalho (horas trabalhadas por semana, expectativas de tempo organizacional e trabalho emocional) que apresentavam maior possibilidade de spillover trabalho-família. Concluíram que as mulheres apresentam menos horas

trabalhadas por semana em comparação com o género masculino. No que respeita aos filhos, as mulheres que têm filhos trabalham significativamente menos horas, sendo o estatuto parental moderador do número de horas trabalhadas. Os indivíduos sem filhos apresentam mais horas trabalhadas, maiores expectativas acerca da organização e maior trabalho emocional entre as dimensões trabalho e vida pessoal. Os trabalhadores mais jovens trabalham mais horas por semana, por possuírem uma estrutura familiar mais flexível e com menores responsabilidades, e possuem maiores expectativas organizacionais. Por outro lado, trabalhadores mais velhos têm maiores competências para promover o equilíbrio entre as várias dimensões da sua vida. Assim, as mulheres, os funcionários sem filhos em casa e adultos mais jovens experimentaram os mais altos níveis de spillover negativo entre a família e trabalho.

Lin, Huang, Yang, e Chiang (2014) realizaram um estudo em trabalhadores da indústria hoteleira e do turismo no qual analisaram o conflito gerado entre o trabalho e o lazer, desencadeado pelas características do trabalho. Este estudo revelou que o conflito trabalho-lazer afeta positivamente o *Burnout* e afeta negativamente a participação e o bem-estar em atividades de lazer. Deste modo, a participação em atividades de lazer está positivamente associada ao bem-estar enquanto o *Burnout* está associado negativamente ao bem-estar.

Akgunduz, Bardakoglu e Alkan (2015) desenvolveram um estudo com o objetivo de determinar o papel moderador da capacidade de trabalho sob a influência do conflito entre vida profissional e familiar e vida familiar nos níveis de exaustão dos funcionários. O estudo foi desenvolvido junto de trabalhadores de agências de viagens em Izmir, na Turquia. Os resultados do estudo indicam que a capacidade de trabalho reduz os efeitos prejudiciais do conflito entre trabalho e família na exaustão emocional e na despersonalização.

Kasa e Hassan (2017) desenvolveram um estudo a 233 trabalhadores hoteleiros, no qual analisaram a relação entre a exaustão e o conflito trabalho-família concluindo que efetivamente, existe uma relação entre a exaustão e o conflito trabalho-família.

Tendo em consideração o analisado neste capítulo, podemos concluir que hotelaria em Portugal tem sofrido um crescimento exponencial nos últimos anos. Face a esse crescimento, os trabalhadores hoteleiros estão cada vez mais expostos a pressões que põem em causa a sua saúde bem como o relacionamento com os seus

colegas de trabalho e a sua vida familiar. Dos estudos apresentados, todos realizados no estrangeiro, podemos constatar que existe uma relação entre a exaustão - uma das subescalas do *Burnout* - e o conflito trabalho-família. Em Portugal, os estudos que relacionam estas variáveis (*Burnout* e conflito trabalho-família em trabalhadores hoteleiros) permanece lacunar. Nesse sentido, o propósito deste estudo é analisar os níveis de *Burnout* e a interação trabalho-família/família-trabalho negativa em função das variáveis sociodemográficos e laborais, junto de trabalhadores hoteleiros, em Portugal. Iremos também estabelecer a relação entre as subescalas de *Burnout* e a interação trabalho-família/família-trabalho negativa.

Tendo estes dados em consideração, a presente dissertação debruçar-se-á sobre a temática da síndrome de *Burnout* e a interação trabalho-família/família-trabalho negativa no âmbito dos profissionais hoteleiros.

## **CAPÍTULO 2: Metodologia**

Neste capítulo, descrevemos a metodologia utilizada no nosso estudo empírico. Iniciando com a descrição dos objetivos e respetivas hipóteses formuladas. Prosseguimos com a descrição do método, salientando a caracterização da amostra, os instrumentos utilizados, o procedimento de recolha de dados e os procedimentos adotados na análise de dados.

### **1. Objetivos, metodologia e hipóteses de investigação**

A presente investigação pretende colmatar a falta de estudos que relacionam o *Burnout* e interação trabalho-família/família-trabalho negativa na área da hotelaria em Portugal. Com este estudo pretendemos não só contribuir para a melhor compreensão da interligação entre estes conceitos como também pretendemos desencadear o interesse pela investigação desta temática na área da hotelaria em Portugal. Este estudo tem como objetivos (a) analisar a relação entre as dimensões do *Burnout* e a ITFN; (b) analisar a influência das características sociodemográficas e profissionais nas dimensões do *Burnout* e da ITFN.

Trata-se de um estudo transversal, visto que os dados foram recolhidos num só momento (Almeida & Freire, 2007), com uma metodologia quantitativa e de carácter descritivo-correlacional, não experimental. Segundo Fortin (2009) no estudo descritivo-correlacional, o investigador tenta explorar e estabelecer a existência de relações entre conceitos e variáveis, com vista a descrever essas relações. O principal objetivo do estudo descritivo-correlacional é a descoberta de fatores ligados a um fenómeno. É não experimental, pois não se reclama a análise da causalidade.

Em função dos objetivos enunciados, formulamos as seguintes hipóteses:

H1: Existe uma relação entre a interação trabalho-família/família-trabalho e os níveis de *Burnout*.

H1a): Existe uma relação negativa entre a interação trabalho-família/família-trabalho negativa e a eficácia profissional.

H1b): Existe uma relação positiva entre a interação trabalho-família/família-trabalho negativa e a exaustão emocional e física, cinismo.

H2: Existem diferenças nos níveis de *Burnout* e na interação trabalho-família/família-trabalho negativa em função de variáveis demográficas e laborais.

H2a): Não existem diferenças significativas no nível de *Burnout* entre o género feminino e o género masculino

H2b): Não existem diferenças significativas no nível de interação trabalho-família/família-trabalho negativa entre o género feminino e o género masculino

H2c): Os indivíduos com idades igual ou inferior a 29 anos apresentam níveis mais elevados de *Burnout* comparativamente aos de idades igual ou superior a 30 anos;

H2d): Não existem diferenças no nível de interação trabalho-família/família-trabalho negativa entre os indivíduos com idade igual ou inferior a 29 anos e idade igual ou superior a 30 anos;

H2e): Os indivíduos não casados apresentam níveis mais elevados de *Burnout* do que os casados;

H2f): Os indivíduos não casados apresentam níveis mais elevados de interação trabalho-família/família-trabalho negativa do que os casados;

H2g): Os indivíduos sem filhos apresentam níveis mais elevados de *Burnout* do que os com filhos;

H2h): Os indivíduos sem filhos apresentam níveis mais elevados de interação trabalho-família/família-trabalho negativa do que os com filhos;

H2i): Os indivíduos que trabalham por turnos apresentam níveis mais elevados de *Burnout* comparativamente aos com horário fixo;

H2j): Os indivíduos que trabalham por turnos apresentam níveis mais elevados de interação trabalho-família/família-trabalho negativa comparativamente aos com horário fixo;

## **2. Método**

### **2.1 Caracterização da amostra**

A amostra é constituída por 130 trabalhadores hoteleiros a exercer funções em Empreendimentos Hoteleiros com idades compreendidas entre os 20 e os 64 anos, sendo a média de idades de 38 anos (DP = 11.112).

Relativamente às **variáveis sociodemográficas**, podemos verificar através da Tabela 2, que existe claramente um predomínio do género feminino, representando 56.2% da amostra total, a que se contrapõem 43.8% de elementos do género masculino.

A grande maioria dos participantes são casados, constituindo 43.8%, em união de facto, constituindo 16.9% da amostra total, seguindo-se os profissionais solteiros (33.1%) e por último os divorciados numa proporção de 6.2%.

Quanto à existência de filhos, verifica-se que 53.8% dos trabalhadores hoteleiros têm filhos, contrapondo 46.2% dos profissionais que não possui. Dos profissionais que possuem filhos, constata-se que o número total não ultrapassa os 3 filhos, sendo que 25.4% têm 1 filho; com 2 filhos 21.5% e com menos representação (6.9%) tem 3 filhos.

No que diz respeito à escolaridade, a maior parte dos participantes possui Licenciatura (51.5%), seguindo-se os profissionais com o 12º ano (26.9%).

*Tabela 2 Distribuição da amostra por género, estado civil, filhos e habilitações literárias*

<b>Género</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Feminino	73	56.2
Masculino	57	43.8
<b>Estado Civil</b>		
Divorciado/a	8	6.2
União de facto	22	16.9
Solteiro/a	43	33.1
Casado/a	57	43.8
<b>Existência de filhos</b>		
Sim	70	53.8
Não	60	46.2
<b>Nº filhos</b>		
0	60	46.2
1	33	25.4
2	28	21.5

	3	9	6.9
<b>Habilitações</b>			
Bacharelato		2	1.5
Licenciatura		67	51.5
12º ano		35	26.9
Mestrado		21	16.2
Doutoramento		2	1.5
Pós-graduação		2	1.5
2º ou 3º ciclo		1	0.8

Quanto à distribuição da amostra em função da atividade profissional (Tabela 3), verificamos que a maior parte dos participantes são: Diretor(a) de recursos humanos (35.4%), seguindo-se os Guest service agent/assistente de hóspede (33.8%). Esta distribuição deve-se ao facto de serem estas categorias as que tem mais facilmente acesso à caixa de email dos Estabelecimentos Hoteleiros.

*Tabela 3 Distribuição da amostra em função da atividade profissional*

<b>Profissão</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Coordenador(a) de Grupos e Eventos	1	0.8
Técnico(a) de gestão de canais online	2	1.5
Responsável de alojamento e produção de eventos	1	.8
Comercial	2	1.5
Diretor(a)/responsável de e-commerce	3	2.3
Diretor(a) comercial	2	1.5
Técnico(a) de Gestão de Restauração e Bebidas	2	1.5
Chefe de sala	1	0.8
Director(a) de Operações	1	0.8
Director(a) de qualidade	1	0.8
Director de Operações	1	0.8
Técnico(a) de Revenue Management	6	4.6
Guest service agent/assistente de hóspede	44	33.8

Diretor(a) de Hotel	10	7.7
Diretor(a) de recursos humanos	46	35.4
Administrativo(a)	7	5.4

Relativamente às **variáveis profissionais**, ao analisarmos o Tabela 4, verificamos que 71.5% dos inqueridos exercem funções de chefia e 28.5% não exercem funções de chefia.

No que respeita ao vínculo, verifica-se que 86.2% dos profissionais possui contrato permanente, seguindo-se os profissionais com contrato a termo (13.8%).

Em relação ao tipo de horário verifica-se que 58.5% dos inquiridos trabalha em horário fixo e 41.5% trabalha em horários rotativos. Quanto ao regime de horário praticado verificou-se que 92.3% dos sujeitos possuem um horário *Full-time*, e 7.7% dos sujeitos da amostra possuem um horário de *Part-time*. No que se refere ao número de horas de trabalho por semana, verifica-se que existe um equilíbrio na quantidade de participantes com horário semanal composto por 40 horas, inclusive, (50.8%) e 49.2% dos participantes que referem que o seu horário semanal é superior a 40 horas.

Em relação a trabalhar em mais alguma organização (na área da hotelaria ou não) 78.5% declara que trabalha apenas numa instituição, enquanto que 21.5% (28 dos inquiridos) afirma que trabalha noutra local.

Dos que afirmam trabalhar noutra instituição (28 dos inquiridos), há um equilíbrio na quantidade de participantes que trabalham noutra instituição até 8 horas semanais (50%) e mais de 8 horas semanais (50%).

*Tabela 4 Caracterização da amostra em função de chefia, vínculo, tipo de horário, regime de horário, Nº horas de trabalho, horas trabalhadas noutra instituição*

<b>Exercício de funções de chefia</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sim	93	71.5
Não	37	28.5
<b>Vínculo</b>		
Contrato/ termo	18	13.8

Efetivo/ permanente	112	86.2
<b>Tipo de Horário</b>		
Rotativo/ Turnos	54	41.5
Fixo	76	58.5
<b>Regime de Horário</b>		
Full-time	120	92.3
Part-time	10	7.7
<b>Nº horas de trabalho semanal</b>		
Até 40h (inclusive)	66	50.8
> 40h	64	49.2
<b>Trabalha parcialmente em mais alguma instituição</b>		
Sim	28	21.5
Não	102	78.5
<b>Horas trabalhadas por semana noutra instituição</b>		
Até 8 horas (inclusive)	14	50.0
>8 horas	14	50.0

No que se refere ao tempo de exercício profissional verificou-se que 29.2% dos sujeitos da amostra possui 4 ou menos anos de tempo de exercício profissional sendo que 23.8% dos sujeitos da amostra possui 17 ou mais anos de tempo de exercício profissional (Tabela 5).

Em relação ao tempo de exercício profissional na atual instituição verificou-se que 53.9% dos sujeitos da amostra trabalhava à 5 ou menos anos no atual serviço e 24.6% dos sujeitos da amostra possui 12 ou mais anos de tempo de exercício profissional na atual instituição.

No que concerne ao tempo de exercício profissional no atual departamento verificou-se que 29.2% dos sujeitos da amostra trabalhava à 2 ou menos anos no atual departamento e só 17.7% dos sujeitos da amostra possui 12 ou mais anos de tempo de exercício profissional no atual departamento.

Tabela 5 Caracterização da amostra em função em função do tempo de exercício profissional (na instituição e no departamento)

<b>Tempo de exercício profissional</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Entre 0 e 4 anos	38	29.2
Entre 5 e 8 anos	31	23.8
Entre 9 e 16 anos	30	23.1
> 17 anos	31	23.8
<b>Tempo de exercício profissional na instituição</b>		
Entre 0 e 2 anos	33	25.4
Entre 3 e 5 anos	37	28.5
Entre 6 e 11 anos	28	21.5
>12 anos	32	24.6
<b>Tempo de exercício profissional no atual departamento</b>		
Entre 0 e 2 anos	38	29.2
Entre 3 e 5 anos	32	24.6
Entre 6 e 11 anos	37	28.5
>12 anos	23	17.7

## 2.2 Instrumentos de medida

Para a recolha dos dados necessários ao estudo, elaborámos um questionário, de autopreenchimento e anónimo, numa plataforma informática (Google Forms) composto por perguntas fechadas e abertas (52 no total), subdivido em 3 parte.

A primeira parte do questionário (Grupo I), corresponde à caracterização sociodemográfica e profissional dos participantes, sendo composta por questões sobre a idade, género, existência de filhos, número de horas de trabalho, número de filhos, estado civil, anos de experiência profissional e área que atualmente exerce, entre outros (Anexo 3).

O Grupo II refere-se à versão portuguesa do *Survey Work-Home Interaction Nijmegen* (SWING) (Geurts et al., 2005; Pereira et al., 2014) (Anexo 4), que mede a interação entre o trabalho e a família em ambas as direções (trabalho-família e família-trabalho) e dimensões (positiva e negativa), sendo composto por quatro subescalas.

No Grupo III foi utilizado o Maslach *Burnout* Inventory – General Survey (MBI-GS), para a avaliação do *Burnout*, desenvolvido por Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson (1996) e adaptado à população portuguesa por Nunes (1999) (Anexo 5).

### **2.3 Procedimento de recolha de dados**

Para compreender a melhor forma para disponibilizar os questionários verificamos os instrumentos disponíveis *online* e que melhor se adequavam à nossa necessidade. Assim, decidimos utilizar a plataforma *Google*, mais concretamente a ferramenta *Google Drive*. Após a adaptação dos instrumentos num único formulário, subdividido em três grupos, procedemos à sua administração a alguns profissionais da área da hotelaria, não incluídos na nossa amostra, de forma a identificar eventuais itens não perceptíveis. Após parecer positivo, demos início à distribuição dos questionários.

A amostra para esta investigação foi composta por trabalhadores hoteleiros, selecionados da base de dados disponibilizada pelo Registo Nacional de Turismo (RNT)<sup>4</sup>, no qual constam os contactos de email da grande parte dos empreendimentos hoteleiros existentes em Portugal.

Depois de criado, o formulário, ficou associado automaticamente a uma base de dados no *Google Drive*, acessível apenas à autora desta investigação, por forma a garantir a segurança e integridade dos dados recolhidos. Foram enviadas as mensagens de correio eletrónico, com o *link* ou endereço de acesso ao formulário e, como anexo, seguia o consentimento informado (Anexo 6), com a descrição do objetivo principal da investigação a a referência à participação anónima e confidencialidade dos dados. No *email* apelávamos ao preenchimento e divulgação pelos diversos departamentos. A participação foi voluntária e sem qualquer benefício financeiro. No total foram enviados questionários para 500 contactos de email, tendo obtido 130 respostas, correspondendo a uma taxa de resposta de 26%. As respostas foram recolhidas entre janeiro de 2020 e fevereiro de 2020.

---

<sup>4</sup> <https://rnt.turismodeportugal.pt/RNET/Registos.ConsultaRegisto.aspx>

## 2.4 Procedimentos adotados na análise de dados

Após a recolha dos questionários, procedeu-se à introdução de dados e respetiva análise através do programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 22. Para avaliar as qualidades psicométricas das escalas utilizadas na presente investigação, uma vez que estudos anteriores demonstraram a sua validade para o contexto português, realizamos apenas uma análise da consistência interna das escalas através do  $\alpha$  de Cronbach. Em seguida fez-se uma análise descritiva. Na análise inferencial foram verificados os pressupostos estatísticos de cada método para variáveis em análise e fizemos uso da estatística paramétrica, sendo usado o teste *t* de *Student*, a correlação de *Pearson* (*r*) e a análise de variância (ANOVA) ou o teste *F*.

### 2.4.1. Caracterização e análise da consistência interna do Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING)

O SWING tem por objetivo medir de forma bidirecional a interface entre o trabalho e a família e respetivas dimensões (positiva e negativa).

Na Tabela 6, são apresentadas as quatro dimensões e os itens que constituem cada dimensão.

*Tabela 6 Dimensões do SWING e respetivos itens*

Dimensões SWING	Itens
ITFN	1,2,3,4,5,6,7,8
IFTN	9,10,11,12
ITFP	13,14,15,16,17
IFTP	18,19,20,21,22

No que respeita às dimensões da interação trabalho-família, para a análise de dados estatísticos criamos os pontos de corte, que se apresentam na Tabela 7. A pontuação de cada subescala é obtida para cada subescala, através da soma dos itens da própria dimensão.

Tabela 7 Pontos de Corte do SWING

<b>Dimensões da interação trabalho-família (SWING)</b>	<b>Baixo</b> (terço inferior)	<b>Médio</b> (terço intermédio)	<b>Alto</b> (Terço superior)
<b>ITFN</b>	$\leq 8$	9-16	$\geq 17$
<b>IFTN</b>	$\leq 4$	5-8	$\geq 9$
<b>ITFP</b>	$\leq 5$	6-10	$\geq 11$
<b>IFTP</b>	$\leq 5$	6-10	$\geq 11$

Criação própria

No que diz respeito à análise da consistência interna<sup>5</sup> (Tabela 8), verifica-se que valores obtidos na nossa amostra se encontram bastante próximos dos valores obtidos por Geurts et al. (2005) e por Pereira et al. (2014). Nas subescalas ITFN e IFTN obtivemos um valor superior aos obtidos pelos estudos de referência (0,91 e 0,87 no nosso estudo versus 0,84 e 0,84 e 0,75 e 0,72, respetivamente). Na subescala de ITFP obtivemos um valor superior ao obtido no estudo realizado por Geurts et al. (2005), contudo inferior ao obtido no estudo de Pereira et al. (2014) (0,85 no nosso estudo versus 0,75 e 0,87, respetivamente). Na subescala IFTP obtivemos um valor intremédio em comparação com as escalas de referência (0,82 no nosso estudo versus 0,81 e 0,83, respetivamente).

Tabela 8 Consistência interna do SWING

	<b>ITFN</b>	<b>IFTN</b>	<b>ITFP</b>	<b>IFTP</b>
(Geurts et al., 2005)	0,84	0,75	0,75	0,81
(Pereira et al., 2014)	0,84	0,72	0,87	0,83
Este estudo	0,91	0,87	0,85	0,82

<sup>5</sup> É uma forma de avaliação do grau de fidelidade de um instrumento, efetivada através da determinação do *alpha* de Cronback (Ribeiro, 2010).

#### 2.4.2. Caracterização e análise da consistência interna do Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS)

O MBI-GS é um instrumento que analisa as três dimensões de *Burnout*. Na Tabela 9, são apresentadas as três dimensões e os itens que constituem cada dimensão.

Tabela 9 Dimensões do Burnout e respetivos itens

Dimensões <i>Burnout</i>	Itens
exaustão emocional e física	1, 2, 3, 4 e 5
cinismo	8, 9, 13, 14 e 15
eficácia profissional	6, 7, 10, 11, 12 e 16

A pontuação é obtida para cada dimensão, através da soma dos itens da própria dimensão.

No que respeita às dimensões do *Burnout* na análise de dados estatísticos e interpretação dos resultados deve ser efetuada de um modo parcial, em cada dimensão, sendo estas consideradas isoladamente. Considera-se existir *Burnout* quando um sujeito obtém pontuação elevada (terço superior) das subescalas de exaustão emocional e física e cinismo e baixos (terço inferior) da subescala de eficácia profissional. De salientar que a dimensão eficácia profissional é interpretada de forma inversa em relação à dimensão exaustão emocional e física e à dimensão cinismo (Maslach et al., 1996). Na tabela 10, é possível verificar os valores de corte utilizados.

Tabela 10 Pontos de Corte do MBI-GS

Subescalas MBI-GS	Baixo (terço inferior)	Médio (terço intermédio)	Alto (Terço superior)
exaustão emocional e física	≤ 10	11-20	≥21
cinismo	≤ 10	11-20	≥21
eficácia profissional	≤ 12	13-24	≥25

Criação própria

Na aplicação do MBI à nossa amostra, para análise da consistência interna procedeu-se à determinação dos coeficientes de *alpha* de Cronbach para as diferentes dimensões. Os resultados obtidos nas dimensões exaustão emocional e física, cinismo e eficácia profissional ( $\alpha$  de Cronbach de 0,92, 0,86 e 0,89, respetivamente) encontrando-se dentro dos padrões estabelecidos. Os resultados obtidos são, então, indicativos de uma razoável consistência interna e, por conseguinte, da sua fidelidade.

### CAPÍTULO 3: Resultados

Iniciaremos a apresentação dos resultados com a análise descritiva dos resultados gerais obtidos pela nossa amostra nas diferentes dimensões do *Burnout* e da interação trabalho-família/família-trabalho. Em seguida analisamos as diferentes variáveis em estudo e procedemos ao teste de hipóteses, em primeiro lugar efetuando a análise das correlações entre as diferentes dimensões dos dois constructos. Seguindo-se uma comparação dos níveis de *Burnout* e ITFN em função de variáveis demográficas e laborais.

Assim, no que diz respeito ao valor do *Burnout*, iniciando pela exaustão emocional e física (Tabela 11), verifica-se que a nossa amostra apresenta um valor médio de 13.28 pontos (DP=8.39) podendo este ser considerado moderado, uma vez que fica aquém do valor máximo possível (30). No entanto, que pelo menos um sujeito atinge o máximo (30 *versus* 30).

No que diz respeito à subescala cinismo, esta pode ser considerado moderado, uma vez que a nossa amostra atingiu um valor médio de 11 (DP=8.30), num máximo possível de 30. De referir que, no entanto, se regista que pelo menos um sujeito atinge o valor máximo possível (30), e um sujeito que atinge o mínimo (0). Por último, em relação à eficácia profissional, verifica-se um valor médio de 28.22 (DP=7.33) no máximo dos 36 pontos possíveis, sendo, portanto, considerado um valor baixo. De notar, que nenhum sujeito atinge o valor máximo possível, e o mínimo atingido (6) é superior ao possível (0).

Relativamente às dimensões da interação trabalho-família, verifica-se para a ITFN, um valor médio de 10.83 (DP=5.64), podendo ser considerado moderado, sendo o valor máximo possível de 24. Note-se, no entanto, que pelo menos um sujeito atinge o máximo (24 *versus* 24). Em relação à IFTN, o valor na nossa amostra pode ser considerado baixo, uma vez que esta apresenta um valor médio de 2.89 (DP=2.66), sendo o valor máximo possível 12. No que se refere à dimensão positiva da interação trabalho-família verifica-se que os sujeitos da nossa amostra apresentam a uma pontuação média de 6.15 (DP=3.44), comparativamente com a interação família-trabalho, a nossa amostra apresenta a pontuação média de (7), sendo considerado um valor moderado para ambas as subescalas. De igual modo se verifica para ambas

as subescalas positivas que pelo menos um sujeito atinge o máximo possível (15 *versus* 15).

*Tabela 11 Estatística descritiva das pontuações das subescalas do Burnout e da interação trabalho-família/família-trabalho nos trabalhadores hoteleiros*

<b>Subescala</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio Padrão</b>	<b>Mínimo (mínimo teórico possível)</b>	<b>Máximo (máximo teórico possível)</b>
<b><i>Burnout</i></b>				
exaustão emocional e física	13.28	8.39	0 (0)	30 (30)
cinismo	11.39	8.30	0 (0)	30 (30)
eficácia profissional	28.22	7.33	6 (0)	36 (36)
<b>interação trabalho-família/família-trabalho</b>				
ITFN	10.83	5.64	0 (0)	24 (24)
IFTN	2.89	2.66	0 (0)	12 (12)
ITFP	6.15	3.44	0 (0)	15 (15)
IFTP	6.95	3.64	0 (0)	15 (15)

Para dar resposta ao primeiro grupo de hipóteses levantadas nesta investigação foi realizada uma análise correlacional de Pearson. Nesta análise foram estabelecidas as relações entre as subescalas do *Burnout* e da interação trabalho-família (Tabela 12). Através da análise dos resultados obtidos, encontramos uma correlação positiva e significativa entre a exaustão emocional e física e o cinismo ( $r=.74$ ;  $p=.000$ ), sendo esta a única correlação encontrada entre as diferentes subescalas do *Burnout*.

No que diz respeito à ITFN, constata-se uma correlação positiva e estatisticamente significativa com a exaustão emocional e física ( $r=.71$ ;  $p=.000$ ) e o cinismo ( $r=.56$ ;  $p=.000$ ), isto é, os profissionais com maiores níveis de ITFN apresentam igualmente maiores níveis de exaustão emocional e física e cinismo.

A IFTN está correlacionada de forma positiva e significativa com a exaustão emocional e física ( $r=.35$ ;  $p=.000$ ), o cinismo ( $r=.36$ ;  $p=.000$ ) e ITFN ( $r=.50$ ;  $p=.000$ ), o que indica que os profissionais com maiores níveis de IFTN, também apresentam maiores níveis de exaustão emocional e física e de cinismo, além de evidenciar a bidireccionalidade da dimensão negativa da interação. A IFTN encontra-se correlacionado negativamente e de modo estatisticamente significativo com a dimensão eficácia profissional ( $r=-.33$ ;  $p=.000$ ), indicando que os profissionais com maiores níveis de IFTN, apresentam menores níveis de eficácia profissional.

No que diz respeito ao nível de IFTP, observa-se uma correlação positiva e estatisticamente significativa com a eficácia profissional ( $r=.23$ ;  $p=.008$ ) e uma correlação positiva estatisticamente significativa com a ITFP ( $r=.45$ ;  $p=.000$ ), indicando que os profissionais que referem uma maior interação positiva da família no trabalho, apresentam maiores níveis de eficácia profissional, e uma maior interação positiva do trabalho na família, o que reforça, também, a bidireccionalidade da dimensão positiva da interação.

Tabela 12 Correlação de Pearson das dimensões do Burnout e interação Trabalho Família dos trabalhadores hoteleiros

Subescala	exaustão emocional física	cinismo	eficácia Profissional	ITFN	IFTN	ITFP	IFTP
exaustão emocional e física	1						
cinismo	<b>.74**</b>	1					
eficácia profissional	-.04	-.11	1				
ITFN	<b>.71**</b>	<b>.56**</b>	-.11	1			
IFTN	<b>.35**</b>	<b>.36**</b>	<b>-.33**</b>	<b>.50**</b>	1		
ITFP	-.17	-.07	.07	-.03	.11	1	
IFTP	.03	.04	<b>.23**</b>	.15	.04	<b>.45**</b>	1

\*\* . A correlação é significativa no nível 0.01 (2 extremidades).

## Género

Para dar resposta ao segundo grupo de hipóteses levantadas nesta investigação recorreu-se à técnica paramétrica t-test e ANOVA.

Face aos resultados expostos na Tabela 13 verificamos que não existem diferenças estatisticamente significativas entre as variáveis género e a exaustão emocional e física ( $p=.38>.05$ ), cinismo ( $p=.88>.05$ ), e eficácia profissional ( $p=.76>.05$ ), pelo que se pode concluir que, na presente amostra, o género não implica o aparecimento da síndrome de *Burnout*.

Relativamente à análise comparativa das dimensões da ITFN e IFTN em função do género e para testar a hipótese H2b), à semelhança do *Burnout*, não foram encontradas diferenças significativas ( $p=.86>.05$ ) e ( $p=.85>.05$ ).

As hipóteses H2a) e H2b) foram suportadas.

*Tabela 13 Comparação das médias (e desvio padrão) das dimensões do Burnout e interação Trabalho Família em função do género dos trabalhadores hoteleiros,*

<b>Género</b>	<b>Feminino</b>	<b>Masculino</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
<b>Subescala</b>	<b>(N=73)</b>	<b>(N=57)</b>		<b>(2-tailed)</b>
exaustão emocional e física	<b>13.85</b> (8.306)	12.56 (8.508)	0.868	.387
cinismo	11.3 (8.110)	<b>11.51</b> (8.601)	-0.141	.888
eficácia profissional	<b>28.04</b> (7.695)	28.44 (6.908)	-0.306	.760
ITFN	<b>10.9</b> (5.495)	10.74 (5.869)	0.167	.868
IFTN	<b>2.93</b> (2.632)	2.84 (2.711)	0.190	.850
ITFP	5.82 (3.441)	<b>6.56</b> (3.417)	-1.219	.225
IFTP	6.56 (3.586)	<b>7.46</b> (3.684)	-1.394	.166

\*  $p<0.050$  \*\*  $p<0.010$  \*\*\*  $p<0.001$

## Idade

Relativamente à idade (Tabela 14), foram criados quatro grupos para realizar a análise das dimensões do *Burnout* em função da idade.

Verificamos que, no que diz respeito às dimensões do *Burnout*, apenas se verificam diferenças significativas quanto à exaustão emocional e física ( $p=.045<.05$ )

e ao cinismo ( $p=.019<.05$ ), sendo que são os profissionais mais jovens que apresentam os níveis mais elevados nestas duas subescalas.

Assim, a hipótese H2c) foi parcialmente suportada.

Face aos resultados expostos na Tabela 14 verificamos que não existem diferenças estatisticamente significativas em relação a nenhuma das direções da interação entre o trabalho e a família negativa<sup>6</sup>.

Assim, a hipótese H2d) foi suportada.

*Tabela 14 Comparação de médias (e desvio padrão) em função da idade*

Idade / Subescala	20-29 anos (N=35)	30-37 anos (N=33)	38-44 anos (N=30)	>45 (N=32)	F	Sig.
exaustão emocional e física	<b>15.66</b> (8.429)	14.73 (8.928)	11.73 (7.386)	10.66 (7.966)	2.757	.045*
cinismo	<b>14.4</b> (8.164)	12.33 (8.76)	9.9 (7.275)	8.53 (7.927)	3.453	.019*
eficácia profissional	<b>27.46</b> (7.924)	28.91 (7.392)	27.6 (7.481)	28.91 (6.65)	0.383	.766
ITFN	11.54 (5.452)	<b>11.79</b> (5.459)	9.9 (5.536)	9.94 (6.096)	1.044	.376
IFTN	2.4 (2.67)	<b>3.27</b> (2.44)	3.17 (2.479)	2.78 (3.024)	0.747	.526
ITFP	6.11 (3.419)	5.61 (3.535)	<b>6.47</b> (3.893)	6.44 (2.961)	0.430	.732
IFTP	<b>7.26</b> (3.988)	6.91 (3.376)	6.97 (3.388)	6.66 (3.882)	0.151	.929

\*  $p<0.050$  \*\*  $p<0.010$  \*\*\*  $p<0.001$

<sup>6</sup> Muito embora, Demerouti e colaboradores (2012), no seu estudo, tenham criados grupos com idades compreendidas entre os 18 e os 35 anos - no início da idade adulta; 36 e 44 anos – idade adulta e com idade acima dos 45 anos - os profissionais mais velhos, após a análise de dados utilizando estas categorias e tendo os resultados mantendo-se quase inalteráveis, optamos manter os grupos comparáveis e manter os resultados do estudo na mesma categoria.

## Estado civil

No que diz respeito ao estado civil (Tabela 15), optámos por constituir dois grupos, designados como casados (sujeitos casados ou em união de facto) e não casados (sujeitos solteiros, divorciados ou viúvos) como forma de obter uma melhor proporção para a análise comparativa. Em relação a esta variável, foram encontradas diferenças significativas em todas as subescalas de *Burnout* exaustão emocional e física ( $p=.004<.05$ ), cinismo ( $p=.000<.05$ ), eficácia profissional ( $p=.039<.05$ ), sendo os não casados (solteiros, divorciados, separados ou viúvos) os que apresentam os valores mais elevados.

Relativamente à interação trabalho-família/família-trabalho, foram encontradas diferenças significativas nos dois tipos de interação da dimensão negativa, na qual, os não casados (sujeitos solteiros, divorciados ou viúvos) apresentam valores mais elevados. No que respeita a dimensão positiva da interação família-trabalho/família-trabalho, apesar de não terem sido encontradas diferenças significativas, os casados apresentam valores mais elevados na interação trabalho-família enquanto que os não casados apresentam valores mais elevados na interação família-trabalho.

As hipóteses H2e) e H2f) foram suportadas.

*Tabela 15 Comparação das médias (e desvio padrão) das dimensões do Burnout e interação Trabalho Família em função do estado civil dos trabalhadores hoteleiros*

Estado civil / Subescala	Casados (Casado ou em união de facto) (N=79)	Não casado (Solteiro, divorciado ou viúvo) (N=51)	t	Sig. (2- tailed)
exaustão emocional e física	11.61 (7.622)	<b>15.88</b> (8.919)	-2.919	.004**
cinismo	9.11 (7.425)	<b>14.92</b> (8.407)	-4.133	.000***
eficácia profissional	29.37 (6.075)	<b>26.43</b> (8.711)	2.100	.039*
ITFN	9.97 (5.311)	<b>12.16</b> (5.927)	-2.185	.031*
IFTN	2.54 (2.28)	<b>3.43</b> (3.100)	-1.759	.082*
ITFP	<b>6.32</b> (3.536)	5.88 (3.296)	0.702	.484
IFTP	6.86 (3.689)	<b>7.10</b> (3.601)	-0.361	.718

\*  $p<0.050$  \*\*  $p<0.010$  \*\*\*  $p<0.001$

### Existência de filhos

Em relação à existência de filhos (Tabela 16), encontramos diferenças significativas em relação à exaustão emocional e física ( $p=.006<.05$ ) e cinismo ( $p=.000<.05$ ). São os profissionais que não possuem filhos os que mais pontuam nestas dimensões. No que respeita à dimensão eficácia profissional, embora não existam diferenças significativas, são igualmente os trabalhadores sem filhos que apresentam valores mais elevados nesta dimensão.

Não foram encontradas diferenças significativas relativamente às dimensões da interação entre o trabalho e a família. No entanto os profissionais sem filhos apresentam valores superiores para a interação trabalho-família/família-trabalho negativa.

A hipótese H2g) foi parcialmente suportada e H2h) não foi suportada.

*Tabela 16 Comparação das médias (e desvio padrão) das dimensões do Burnout e interação Trabalho Família em função da existência de filhos dos trabalhadores hoteleiros*

<b>Existência de filhos</b>	<b>Com Filhos</b>	<b>Sem Filhos</b>		
<b>Subescala</b>	<b>(N=70)</b>	<b>(N=60)</b>	<b>t</b>	<b>Sig. (2-tailed)</b>
exaustão emocional e física	11.39 (7.484)	<b>15.50</b> (8.890)	-2.827	.006**
cinismo	8.90 (7.005)	<b>14.30</b> (8.782)	-3.831	.000***
eficácia profissional	28.41 (6.822)	<b>27.98</b> (7.944)	0.333	.740
ITFN	10.11 (5.447)	<b>11.67</b> (5.792)	-1.573	.118
IFTN	2.87 (2.587)	<b>2.92</b> (2.757)	-0.096	.923
ITFP	6.09 (3.463)	<b>6.22</b> (3.435)	-0.216	.830
IFTP	<b>7.07</b> (3.657)	6.82 (3.652)	0.396	.693

\*  $p<0.050$  \*\*  $p<0.010$  \*\*\*  $p<0.001$

### Tipo de horário

Relativamente aos resultados obtidos em função do tipo de horário de trabalho (Tabela 17) verificamos que a única subescala do *Burnout* que apresenta diferenças

significativas é o cinismo ( $p=.008<.05$ ), sendo os trabalhadores hoteleiros que trabalham por turnos os que mais pontuam nessa variável.

No que respeita aos resultados obtidos na escala da ITFN foram encontradas diferenças significativas na ITFN ( $p=.039<.05$ ), na qual, os que mais pontuam são os trabalhadores hoteleiros com horário por turnos. Apesar de não serem encontradas diferenças estatisticamente significativas nas outras dimensões, verifica-se que os profissionais com horário por turnos apresentam um valor superior em todas as variáveis da interação família-trabalho.

As hipóteses H2i) e H2j) foram parcialmente suportadas.

*Tabela 17 Comparação das médias (e desvio padrão) das dimensões do Burnout e interação Trabalho Família em função do tipo de horário de trabalho dos trabalhadores hoteleiros*

<b>Tipo de horário</b>	<b>Rotativo/ Turnos</b>	<b>Fixo</b>	<b>t</b>	<b>Sig. (2-tailed)</b>
<b>Subescala</b>	<b>(N=54)</b>	<b>(N=76)</b>		
exaustão emocional e física	<b>14.3</b> (8.741)	12.57 (8.108)	1.161	.248
cinismo	<b>13.65</b> (8.766)	9.79 (7.604)	2.675	.008**
eficácia profissional	29.26 (6.414)	<b>27.47</b> (7.882)	1.421	.158
ITFN	<b>12.04</b> (5.677)	9.97 (5.492)	2.082	.039*
IFTN	<b>3.13</b> (2.706)	2.72 (2.626)	0.858	.393
ITFP	<b>6.35</b> (3.432)	6.00 (3.456)	0.574	.567
IFTP	<b>7.63</b> (3.662)	6.47 (3.576)	1.798	.074

\*  $p<0.050$  \*\*  $p<0.010$  \*\*\*  $p<0.001$

## CAPÍTULO 4: Discussão de Resultados

O presente estudo tem como principal objetivo analisar as relações entre as dimensões do *Burnout* e a ITFN, bem como analisar a influência das características sociodemográficas e profissionais nas dimensões do *Burnout* e da interação trabalho-família/família-trabalho negativa. Para cumprir esse objetivo, formulamos um conjunto de hipóteses com base na literatura revista, apresentando em seguida a discussão dos principais resultados obtidos, desejando uma explicação pertinente para se compreender a relação entre os constructos em estudo.

Assim, relativamente à existência de uma relação entre a interação trabalho-família/família-trabalho negativa os resultados corroboram a hipótese de que existe uma relação negativa entre a interação família-trabalho negativa e a eficácia profissional, o que significa que os profissionais que apresentam maiores níveis de IFTN reportam níveis baixos de eficácia profissional ou quanto menor é a IFTN maior é a eficácia profissional, estando de acordo com os resultados obtidos nos estudos apresentados (Innstrand et al., 2008; Mete et al., 2014). Contudo não se verifica que existe uma correlação negativa significativa entre a ITFN e a eficácia profissional.

Estes resultados sugerem que, os trabalhadores hoteleiros, ao dedicarem-se mais às obrigações familiares, sentem algumas limitações para investir no plano profissional, o que poderá ter implicações para o seu desenvolvimento profissional. Assim, muitos poderão sentir que não realizam o seu trabalho de forma eficaz, e tendem a avaliar negativamente o valor do trabalho realizado, sentindo-se incompetente em relação à capacidade de o desempenhar.

Na nossa hipótese H1b): Existe uma relação positiva entre a interação trabalho-família/família-trabalho negativa e a exaustão emocional e física, cinismo, tendo a nossa análise suportado esta hipótese. Com efeito, neste estudo na dimensão negativa da interação, verificamos que quer a ITFN, quer a IFTN se encontram positiva e significativamente correlacionados com a exaustão emocional e física e o cinismo, correlações já verificadas por outros estudos (e.g. (García-Guiu et al., 2016; Innstrand et al., 2008; Jensen & Rundmo, 2014; Mete et al., 2014; Montgomery et al., 2003; Pereira, 2009). Na área da hotelaria também encontramos estudos que suportam as relações verificadas no nosso estudo (e.g.(Karatepe, 2010, 2013; Karatepe & Ludag, 2007; Kasa & Hassan, 2017) que vão de encontro a estes resultados. Por outras

palavras, os trabalhadores hoteleiros evidenciam exaustão emocional e física, demonstrando o seu desgaste emocional e físico, ou seja, um esgotamento dos recursos físicos, emocionais e mentais para lidar com clientes, colegas de trabalho e responder eficazmente a situações de trabalho. Por sua vez, adotam um comportamento distante ou indiferente em relação ao trabalho e trata os clientes, colegas e a organização como objetos e interage de forma impessoal, isto é, demonstram atitudes de cinismo.

Foi também encontrada evidência empírica que suporta a hipótese H2a): Não existem diferenças significativas no nível de *Burnout* entre o género feminino e o género masculino. Assim, relativamente ao género, verificamos que não existem diferenças significativas. Os autores que analisam as diferenças de género no *Burnout* tem produzido resultados contraditórios, pelo os resultados deste estudo são coerentes com estudos que também não identificam diferenças significativas (Benevides-Pereira, 2002; Christina Maslach et al., 2001). Apesar de não serem encontradas diferenças significativas, no nosso estudo, as mulheres apresentarem maior exaustão emocional e física, o que poderá ser justificado pela dupla jornada de trabalho (a profissional e a do lar) a que a maioria está sujeita. Muito embora as mulheres sejam educadas de forma emancipada, existem estereótipos associados, de que a mulher é responsável pelo cuidado do lar e dos filhos (Benevides-Pereira, 2002). Enquanto que os indivíduos do género masculino apresentam valores mais elevados de cinismo, estes valores podem ser justificados como um reflexo da repressão das emoções (Benevides-Pereira, 2002; Christina Maslach et al., 2001).

No que diz respeito à hipótese H2b): Não existem diferenças significativas no nível de interação trabalho-família/família-trabalho negativa entre o género feminino e o género masculino tendo sido suportada, uma vez que não encontramos variações em função do género. Muito embora não tenham sido encontradas diferenças significativas podemos observar que as mulheres reportam maior interação trabalho-família e família-trabalho negativa. Este resultado, de acordo com Carvalho e colaboradores (2018), poderá dever-se ao facto das mulheres dedicam mais tempo com o cuidado da família e dos filhos. Assim, podemos concluir que os trabalhadores hoteleiros do género feminino apresentam mais dificuldades em lidar com as pressões familiares e do trabalho, ou seja, deixam que as exigências do trabalho entrem em conflito com as exigências de casa e vice-versa.

No que diz respeito à idade e ao *Burnout*, a nossa hipótese foi parcialmente suportada. Muito embora, no nosso estudo, os trabalhadores com idades compreendidas entre os 20 e os 29 anos apresentam níveis mais elevados de exaustão emocional e física, cinismo e eficácia profissional do que os outros grupos mais velhos, sendo que os níveis diminuem progressivamente com o avanço dos grupos etários, apenas se verificam diferenças significativas nas subescalas exaustão emocional e física e cinismo. Tal facto poderá estar relacionado com elevada expectativa que os profissionais mais jovens, em início de carreira, apresentam perante o trabalho. Uma expectativa quase irreal de que o trabalho preenche totalmente a sua vida, existindo uma identificação excessiva com os utentes/clientes e uma utilização excessiva de energia (Benevides-Pereira, 2002; Maroco et al., 2016; Maslach et al., 2001; Oliveira & Pereira, 2012).

Relativamente à interação entre o trabalho e a família negativa e a idade, a literatura não é consensual. No presente estudo, a hipótese testada H2d) de que não existem diferenças no nível de interação trabalho-família/família-trabalho negativa entre os indivíduos com idade igual ou inferior a 29 anos e idade igual ou superior a 30 anos, foi suportada. Este resultado replica resultados anteriores (Balmforth & Gardner, 2006; Bellavia & Frone, 2005), mas também contraria, pois alguns estudos verificaram que nas idades mais jovens, está igualmente associada a maiores níveis de interação negativa entre o trabalho e a família (Demerouti et al., 2012; Klerk & Mostert, 2010; Lawson et al., 2012).

No que diz respeito ao estado civil, os resultados obtidos, apresentam diferenças significativas, tendo deste modo a nossa hipótese H2e): Os indivíduos não casados apresentam níveis mais elevados de *Burnout* do que os casados sido suportada. Os indivíduos não casados (solteiros, divorciados ou viúvos) é o grupo que apresenta maior exaustão emocional e física, cinismo e de eficácia profissional. Estes resultados são coerentes com a literatura, que confirmaram que os trabalhadores casados apresentam níveis de *Burnout* inferiores aos níveis apresentados por não casados (Benevides-Pereira, 2002; Ferreira & Lucca, 2015; Christina Maslach et al., 2001; Vara, 2007). Uma relação afetiva estável (companheiro/cônjuge), poderá justificar estas diferenças entre os não casados e casados. Muito embora os relacionamentos acarretem mais exigências, funcionam também como um suporte que poderá tornar os indivíduos menos propensos ao *Burnout* (Matos et al., 1999).

Em relação à nossa hipótese H2f): Os indivíduos não casados apresentam níveis mais elevados de interação trabalho-família/família-trabalho negativa do que os casados, foi suportada. Através da análise dos nossos resultados constatamos que os não casados reportam maior interação família-trabalho e trabalho-família negativa, o que sugere que para os não casados o trabalho e a família surgem como fontes de stress. Estes resultados vão de acordo com o analisado por Higgins (1994), Lawson e colaboradores (2012) e Michel e colaboradores (2011), que propõem que os indivíduos casados têm menores níveis de interação trabalho-família/família-trabalho negativa, uma vez que tendem a ser mais resistentes às interferências do trabalho na vida pessoal e vice-versa (Higgins, 1994; Lawson et al., 2012).

Em relação à existência de filhos, verificamos diferenças significativas em quase todas as subescalas de *Burnout*. Assim, quanto ao nível do *Burnout*, são os profissionais sem filhos que apresentam maiores níveis na subescala exaustão emocional e física, cinismo e eficácia profissional, tendo sido encontradas diferenças significativas nas primeiras duas dimensões. A existência de filhos parece confirmar a possibilidade de os filhos serem fonte de suportes social, mas também os indivíduos sem filhos são menos maduros e menos competentes na resolução de conflitos e problemas (Benevides-Pereira, 2002; Silva, 2008).

Relativamente à hipótese H2h): Os indivíduos sem filhos apresentam níveis mais elevados de interação trabalho-família/família-trabalho negativa do que os com filhos, não foi suportada. Os estudos que analisam as diferenças da existência de filhos na interação entre o trabalho e a família negativa têm produzido resultados contraditórios (Klerk & Mostert, 2010; Lawson et al., 2012). Muito embora não existam diferenças significativas, verificamos que os profissionais que não possuem filhos reportam uma maior interação família-trabalho/trabalho-família negativa. Tal poderá estar relacionado com o facto dos indivíduos com filhos procurarem minorar o conflito e procurarem uma maior integração entre os dois domínios, devido às responsabilidades que têm dentro de casa.

No que diz respeito à nossa hipótese H2i): Os indivíduos que trabalham por turnos apresentam níveis mais elevados de *Burnout* comparativamente aos com horário fixo foi parcialmente suportada. verificamos que os trabalhadores hoteleiros que possuem um horário por turnos apresentam maior exaustão emocional e física e maior cinismo do que os trabalhadores com horário fixo. Estes resultados vão de

encontro aos resultados obtidos por Oliveira e Pereira (2012) e por Ilhane colaboradores (2008), que concluíram que o trabalho por turnos, pode ter repercussões diretas sobre a vida pessoal e familiar, tendo sido apontado como potenciador de *Burnout*. De acordo com Ferreira e Lucca (2015) o trabalho por turnos altera o ritmo biológico humano e a qualidade do sono dos indivíduos, o que despoleta alterações na relação entre a vida social e familiar.

Em relação à hipótese H2j): Os indivíduos que trabalham por turnos apresentam níveis mais elevados de interação trabalho-família/família-trabalho negativa comparativamente aos com horário fixo, não foi suportada. Muito embora não existam diferenças significativas, no que se refere aos resultados obtidos relativamente ao tipo de horário de trabalho podemos constatar que na interação trabalho-família/família-trabalho negativa é mais elevada para os trabalhadores que têm horários por turnos. De acordo com o analisado por Shen e Dicker (2008), o trabalho por turnos pode possibilitar ao trabalhador ter mais tempo para dedicar à família, ao cuidado dos filhos e às atividades sociais, contudo pode ter o efeito totalmente inverso.

## CAPÍTULO 5: Conclusões

Nesta última parte, apresentamos as principais conclusões a retirar deste estudo, indicando o seu contributo teórico e prático para a literatura.

Os resultados do estudo mostraram que o nível de *Burnout* apresentou valores moderados na subescala exaustão emocional e física e cinismo e valores baixos na subescala eficácia profissional.

Nas diferentes subescalas de Burnout, verifica-se uma correlação positiva e significativa entre a exaustão e o cinismo, o que vai de encontro ao verificado por Maslach e colaboradores (1996). Contudo, e contrariamente ao esperado, não encontramos uma correlação significativa entre a exaustão emocional e física, o cinismo e a eficácia profissional. Este facto poderá prender-se com o defendido por Ortega e López (2004), que definem o *Burnout* como um processo que se desenvolve de forma sequencial: a exaustão é a primeira dimensão a ocorrer, promovendo o desenvolvimento da despersonalização/cinismo, que por sua vez, conduz à baixa realização pessoal/ eficácia profissional.

No que respeita aos resultados obtidos no nosso estudo, verificamos que no que respeita à interação trabalho-família/família-trabalho, os trabalhadores hoteleiros reportam maior interação trabalho-família negativo do que interação família-trabalho negativo, sendo o primeiro, considerado um valor moderado. Os resultados relativos à interação família-trabalho foram considerados um valor baixo. Em relação à vertente positiva da interação, constata-se na nossa amostra que os profissionais reportam um valor semelhante, sendo considerado um valor moderado. Estes resultados são consistentes com a Teoria da Valorização do Papel desenvolvida por Sieber (1974), segundo a qual acumular vários papéis, estimula e aumenta o bem-estar e promove o desenvolvimento de novas competências e habilidades. Esta teoria pressupõe que a atividade profissional pode influenciar positivamente a família e vice-versa.

No que respeita à análise das correlações entre as variáveis destacamos a correlação significativa positiva entre a subescala exaustão física e emocional e o cinismo e os dois tipos de interação negativas, verificamos também uma correlação negativa entre a interação família-trabalho e a eficácia profissional, contudo não foi verificada a correlação entre a ITFN e a eficácia profissional. Estes resultados significam que os trabalhadores hoteleiros que apresentam maiores níveis de

IFTN reportam menores níveis de eficácia profissional, isto é, ao dedicarem-se mais às obrigações familiares, sentem algumas limitações para investir no plano profissional, o que poderá ter implicações para o seu desenvolvimento profissional. Assim, muitos poderão sentir que não realizam o seu trabalho de forma eficaz, e tendem a avaliar negativamente o valor do trabalho realizado, não se sentindo competentes em relação à capacidade de o desempenhar. Muito embora não tenha sido encontrada diferenças significativas entre a ITFN e a eficácia profissional verificamos que existe uma relação negativa. Contudo, os profissionais que experienciam níveis mais elevados de ITFN, provavelmente, investem mais na esfera profissional (ou são obrigados a investir) e não apresentam níveis tão elevados de baixa eficácia profissional, ou seja, não apresentam tantas atitudes indiferença e distanciamento em relação ao trabalho. Segundo Greenhaus e Beutell (1985) o desempenho de um papel num domínio é dificultado pelo desempenho do outro papel noutro domínio, não só pelo tempo despendido nas atividades numa das esferas que acaba por “roubar” tempo para as atividades da outra esfera, mas também pelas exigências de um papel dificultarem a capacidade de resposta às exigências do outro papel. No que diz respeito à dimensão negativa da interação, verifica-se que quer a interação trabalho-família negativo, quer a interação família-trabalho negativo se encontram positiva e significativamente correlacionados com a exaustão emocional e física e o cinismo, correlações já verificadas por outros estudos (García-Guiu et al., 2016; Innstrand et al., 2008; Jensen & Rundmo, 2014; Mete et al., 2014; Montgomery et al., 2003; Pereira, 2009).

É interessante verificar, que são os profissionais que reportam IFTN que apresentam correlação com as três subescalas de *Burnout*. Podemos assim concluir que, no nosso estudo, que os trabalhadores que reportam níveis de *Burnout* elevado (tendo em conta as três dimensões analisadas no estudo) são os que percecionam uma IFTN.

Observa-se ainda uma correlação positiva e significativa entre a ITFN e IFTN, e uma correlação positiva entre a ITFP e IFTP que denotam a bidireccionalidade da interação entre o trabalho e a família.

Consideramos que este estudo revela um contributo significativos para a área da hotelaria em Portugal, pois contribui para uma melhor compreensão da realidade

profissional e pessoal destes trabalhadores no que diz respeito a ocorrência de conflitos entre o trabalho e a família e a síndrome de *Burnout*.

No entanto, as conclusões a que chegamos devem ser corroboradas com outros estudos na área da hotelaria, uma vez que é clara a necessidade de realizar mais estudos que incidam sobre a realidade hoteleira em Portugal e sobre a relação das variáveis interação trabalho-família/ família-trabalho e do *Burnout*.

As organizações têm desenvolvido iniciativas que visam evitar e atenuar os efeitos da interação trabalho-família/família-trabalho negativa e do *Burnout*. A criação de medidas que reduzam o conflito gerado pelo trabalho e pela família e a prevenção da síndrome de *Burnout* pode evitar o mau funcionamento destas organizações.

Deste modo, as variáveis analisadas no nosso estudo podem constituir orientações para desenvolver estratégias no âmbito da gestão estratégica de recursos humanos que permitam aos gestores definir linhas de ação.

É essencial, apostar em medidas de apoio à saúde e bem-estar dos trabalhadores, uma vez que são estes que dão valor à organização. Este investimento por parte das organizações traz benefícios, não só ao trabalhador como à própria organização (Bakker & Schaufeli, 2008). Torna-se, portanto, evidente que o equilíbrio (*Work-life balance*) entre as diferentes esferas da vida é essencial tanto para os indivíduos como para as empresas, evitando, assim o deterioramento da qualidade do trabalho e da vida do indivíduo (Brauchli et al., 2011; Poulou & Sudarsan, 2014).

Propomos algumas recomendações relativas à adoção de boas práticas de Recursos Humanos, mais centradas no trabalhador e na relação da família com o trabalho, uma vez que, de acordo com o nosso estudo, são os trabalhadores que apresentam maior IFTN que apresentam maiores níveis de *Burnout*. Assim destacamos a implementação de medidas como: criação de serviços de acolhimento de crianças; licenças por razões familiares (responsabilidades parentais); flexibilização de horário/ redução de horário; flexibilização do local de trabalho.

No que respeita a medidas para prevenir o aparecimento de *Burnout* recomendamos a implementação de medidas como: promoção do diálogo entre chefias e colaboradores; clarificação dos objetivos e metas; supervisão e comunicação adequadas e claras; promoção de sessões de formação em gestão do tempo e de conflitos; formação profissional contínua dos trabalhadores.

## **CAPÍTULO 6: Limitações do estudo e sugestões para futuras investigações**

Apesar dos seus contributos, este estudo apresenta algumas limitações. Em primeiro lugar, o número reduzido de participantes e o facto de serem essencialmente indivíduos com acesso aos emails recebidos na empresa, uma vez que na sua grande maioria possuem trabalhos mais administrativos, pode ter contribuído para que determinados profissionais não estejam representados neste estudo.

O facto de este estudo ser transversal, é também uma limitação, uma vez que os dados foram recolhidos num momento único. Seria, então, interessante em investigações futuras realizar estudos longitudinais, em vários momentos no tempo, de modo a eliminar esta limitação.

Outra limitação prende-se com o facto de não ser possível concluir sobre as relações de causalidade entre as variáveis investigadas, uma vez o estudo ser de natureza correlacional, não experimental e, por isso não ser possível concluir sobre as relações de causalidade entre as variáveis investigadas e a sua direcionalidade, uma vez que os resultados apenas indicam a natureza da relação.

A quarta limitação identificada prende-se com a falta de estudos com o mesmo objetivo e com a mesma população alvo. O carácter exploratório do estudo, foi limitativo no que diz respeito à revisão de literatura e na comparação dos resultados com outros estudos realizados noutros países, devendo ser acauteladas a generalização dos resultados.

Desta forma, esta pesquisa procurou avaliar a relação entre o nível de *Burnout* e de interação trabalho-família e família-trabalho negativa entre trabalhadores hoteleiros em Portugal. Não existindo muitos estudos comparativos sobre este tema, este estudo contribui para a análise dos níveis de *Burnout* e a interação trabalho-família/família-trabalho em trabalhadores hoteleiros e da sua variação em função de variáveis sociodemográficas e profissionais.

No futuro, sugere-se a continuidade da investigação no âmbito do *Burnout* e a sua conseqüente influência nos dois domínios da vida adulta. Por outro lado, seria importante avaliar as conseqüências que a pandemia Covid-19 teve na hotelaria em Portugal e quais as conseqüências que advieram para os seus trabalhadores. Entendemos que seria útil aplicar o instrumento de medida a um maior número de profissionais, tentando incluir todas as categorias profissionais existentes na área da

hotelaria. Seria ainda interessante verificar se existem diferenças estatisticamente significativas entre grupos de trabalhadores de acordo com as diferentes categorias profissionais, nomeadamente entre (e.g. Técnico(a) de andares, Técnico(a) de Serviços de Restauração e Bebidas, etc.).

## Referências Bibliográficas

- Allen, D., Herst, E., Bruck, S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 278–308.
- Almeida, L., & Freire, T. (2007). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*. Braga: Psiquilíbrios.
- Alves, J. S. C., Bendassolli, P. F., & Gondim, S. M. G. (2017). Trabalho emocional e burnout: um estudo com policiais militares. *Avances en Psicología Latinoamericana, 35*(3), 459–472. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4505>
- Aronson, E., & Pines, A. (1988). *Career Burnout, Causes and Cures*. New York: The Free Press.
- Balmforth, K., & Gardner, D. (2006). Conflict and Facilitation between Work and Family: Realizing the Outcomes for Organizations. *New Zealand Journal of Psychology, 35*(2), 69–76.
- Barnett, R. (1998). Toward a review and reconceptualization of the work/family literature. *Genetic, Social & General Psychology Monographs, 124*(2), 125–153.
- Bellavia, G., & Frone, M. (2005). Work-family conflict. <https://doi.org/10.4135/9781412975995>
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. (São Paulo: Casa do Psicólogo, Ed.).
- Brauchli, R., Bauer, G., & Hämmig, O. (2011). Relationship between time-based work-life conflict and burnout: A cross-sectional study among employees in four large swiss enterprises. *Swiss Journal of Psychology, 70*(3), 165–174.
- Burke, R. J. (2004). Work and family integration. *Equal Opportunities International, 23*(1/2), 1–5.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2004). Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. *Psicologia em*

*Estudo*, 9(3), 499–505. <https://doi.org/10.1590/s1413-73722004000300018>

- Carlson, D. S., & Grywacz, J. G. (2008). *Reflections and Future Directions on Measurement in Work-Family Research*. 27 Handbook of Work-Family Integration: Research, Theory, And Best Practices (pp. 57-73). London: AcademicPress.
- Carvalho, C. S., Mónico, L. S. M., Pinto, V. A., Pinto, C. A., Alegre, M. I., Oliveira, D., & Parreira, P. M. (2018). Interferência Trabalho-Família e facilitação Trabalho-Família: estudo da invariância da medida entre sexos. *Revista Psicologia: Teoria e Prática*, 20(2), 20–41. <https://doi.org/10.5935/1980-6906/psicologia.v20n2p42-63>
- Dawson, M., Abbott, J., & Shoemaker, S. (2010). The hospitality culture scale: a measures organizational culture and personal attributes. *Internacional Journal of Hospitality Management*, 30, 290–300.
- Deery, M., & Jago, L. (2009). A framework for work-life balance practices: addressing the needs of the tourism Industry. *Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 97–108.
- Deery, M., Jago, L., & Stewart, M. (2008). Where the Bloody Hell Are We? Work-Life Balance in Tourism Industry: A case study. Em *Cauthe 2008 Conference* (pp. 1–13).
- Demerouti, E., Peeters, M. C. W., & Van der Heijden, B. (2012). Work-family interface from a life and career stage perspective: The role of demands and resources. *International Journal of Psychology*, 47(4), 241–258. <https://doi.org/10.1080/00207594.2012.699055>
- Edwards, M. E. (2001). Uncertainty and the rise of the work-family dilemma. *Journal of Marriage and Family*, 63, 183–196.
- Farber, B. A. (1991). *Crisis in education. Stress and burnout in the american teacher*. São Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Ferreira, N. N., & Lucca, S. R. (2015). Síndrome de burnout em técnicos de enfermagem de um hospital público do Estado de São Paulo. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 18(1).

- Fortin, M. (2009). *O Processo de Investigação: Da concepção à realização*. Loures: Lusociência.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
- García-Guiu, C., Moya, M., Molero, F., & Moriano, J. A. (2016). Transformational leadership and group potency in small military units: The mediating role of group identification and cohesion. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(3), 145–152. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2016.06.002>
- Geurts, S., Taris, T., Kompier, M., Dijkers, J., Hooff, M., & Kinnunen, U. (2005). Workhome interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work & Stress*, 19(4), 319–339.
- Gómez-Urquiza, J. L., Aneas-López, A. B., Fuente-Solana, E. I., Albendín-García, L., Díaz-Rodríguez, L., & Fuente, G. A. (2016). Prevalence, Risk Factors, and Levels of Burnout Among Oncology Nurses: A Systematic Review. *Oncol Nurs Forum*, 43(3), 104–120. <https://doi.org/10.1188/16.ONF.E104-E120>
- Grau, J. B., & Ficapal-Cusí, P. (2012). *Salud y trabajo Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales* (Editorial).
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of management review*, 10(1), 76–88.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2002). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 510–531. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00042-8](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00042-8)
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Journal*, 31(1), 72–92. <https://doi.org/10.5465/AMR.2006.19379625>
- Higgins, J. M. (1994). The management challenge. *Nova lorque: Macmillan*.
- Ilhan, M. N., Durukan, E., Taner, E., Maral, I., & Bumin, M. A. (2008). Burnout and its correlates among nursing staff: Questionnaire survey. *Journal of Advanced Nursing*, 61(1), 100–106. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04476.x>
- Innstrand, S. T., Langballeb, E. M., Espnes, G. A., Falkum, E., & Aasland, O. G.

- (2008). Positive and negative work-family interaction and burnout: A longitudinal study of reciprocal relations. *Work & Stress*, 22(1), 1–15.
- Jensen, M., & Rundmo, T. (2014). Associations between work family conflict, emotional exhaustion, musculoskeletal pain, and gastrointestinal problems in a sample of business travelers. *Scandinavian Journal of Psychology*, 56(1). <https://doi.org/56.10.1111/sjop.12177>
- Karatepe, O. M. (2010). The effect of positive and negative work-family interaction on exhaustion: Does work social support make a difference? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(6), 836–856. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/09596111011063115>
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(4), 614–634. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/09596111311322952>
- Karatepe, O. M., & Ludag, O. (2007). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 645–665. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.05.006>
- Kasa, M., & Hassan, Z. (2017). Burnout Dimensions with Work-Family Conflict Among Hotel Employees: Flow Experience As Mediating Role. *Journal of Management and Marketing Review*, 2(2), 1–7.
- Khamisa, N., Peltzer, K., & Oldenburg, B. (2013). Burnout in relation to specific contributing factors and health outcomes among nurses: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10, 2214–2240. <https://doi.org/10.3390/ijerph10062214>
- Klerk, M. de, & Mostert, K. (2010). Work–home interference: Examining socio-demographic predictors in the South African context. *SA Journal of Human Resource Management*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v8i1.203>
- Lawson, K. M., Davis, K. D., Crouter, A. C., & O’Neil, J. W. (2012). Understanding Work family spillover in hotel managers. *International Journal of Hospitality*

*Management*, 33, 273–281.

- Lin, Y.-S., Huang, W.-S., Yang, C.-T., & Chiang, M.-J. (2014). Work–leisure conflict and its associations with well-being: The roles of social support, leisure participation and job burnout. *Tourism Management*, 45(C), 244–252. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.04.004>
- Lindgard, H., & Francis, V. (2005). Does work-family conflict mediate the relationship between job schedule demands and burnout in male construction professionals and managers? *Construction Management and Economics*, 23, 733–745.
- Maia, K., Alloufa, J. M., & Araújo, R. M. de. (2015). Interação trabalho e família: o enriquecimento como implicação da acumulação de papéis. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSeC*, 6(2), 158–179. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Mantovani, D. M. N., Berjas, R., Zerbini, A. M. dos S. S., & Herrero, E. (2017). Conflito trabalho – família e o engajamento profissional entre as mulheres. *Revista Eletrônica de Ciências Sociais Aplicadas*, 12(3), 157–173.
- Maroco, J., Marôco, A., Leite, E., Bastos, C., Vazão, M., & Campos, J. (2016). Burnout in Portuguese Healthcare Professionals: An Analysis at the National Level. *Acta medica portuguesa*, 29, 24–30.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5(9), 16–22.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99–113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, Christina, & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, Christina, Jackson, S. E., & Schwab, R. L. (1996). *Maslach Burnout Inventory - Educators Survey*.
- Maslach, Christina, Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). JOB BURNOUT. *Annu.*

*Rev. Psychol.*, 52, 397–422.

- Matias, M., & Fontaine, A. M. (2012). A conciliação de papéis profissionais e familiares: o mecanismo psicológico de Spillover. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 28, 235–243.
- Matos, H. S., Vega, H. D., & Urdaniz, A. P. (1999). Estudo do síndrome de burnout entre profissionais de saúde de um hospital geral. *Psiquiatria Clínica*, 20(1), 125–138.
- Mealer, M., Moss, M., Good, V., Gozal, D., Kleinpell, R., & Sessler, C. (2016). What is burnout syndrome? *Am J Respir Crit Care Med*, 194, 1–2. Obtido de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmedhealth/PMH0050545/>
- Mete, M., Ünal, Ö. F., & Bilen, A. (2014). Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 131, 264–270. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.115>
- Michel, J. ., Kotrba, L. ., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work-family conflict: a meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 689–725.
- Montgomery, A. J., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B., & Ouden, M. (2003). Work-Home Interference among newspaper managers: its relationship with burnout and engagement. *Anxiety, Stress & Coping*, 16(2), 195–211.
- Nelson, D. L., & Burke, R. J. (2000). Women executives: Health, stress, and success. *Academy of Management Perspectives*, 14(2), 107–121. <https://doi.org/10.5465/AME.2000.3819310>
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Ng, L.-P., Kuar, L.-S., & Cheng, W.-H. (2016). Influence of Work-Family Conflict and Work-Family Positive Spillover on Healthcare Professionals' Job Satisfaction. *Business Management Dynamics*, 5(11), 1–15.
- O'Neil, J. W. (2011). Using focus groups as a tool to develop a hospitalitywork-life

- research study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(6), 873–885.
- Oliveira, V., & Pereira, T. (2012). Ansiedade, depressão e burnout em enfermeiros: impacto do trabalho por turnos. *Revista Referência*, 2(7), 43–54.
- Ortega, R. C., & López, R. F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137–160.
- Peeters, M., Montgomery, A., Bakker, A., & Schaufeli, W. (2005). Balancing Work and Home: How Job and Home Demands Are Related to Burnout. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 43–61.
- Pereira, A. M. de S. (2009). *Burnout e o Conflito Trabalho-Família / Família-Trabalho em Profissionais de Enfermagem. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação*. Universidade do Porto.
- Pereira, A. M., Queirós, C., Gonçalves, S. P., Carlotto, M. S., & Borges, E. (2014). Burnout e interação trabalho-família em enfermeiros: estudo exploratório com o Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING). *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, 11, 24–30.
- Pereira, Ana Mónica, Queirós, C., Gonçalves, S. P., Carlotto, M., & Borges, E. (2014). Burnout e interação trabalho-família em enfermeiros: Estudo exploratório com o Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING). *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, 11, 24–30.
- Pimenta, S., Ribeiro, M. T., & Pinto, J. C. (2014). Trabalho-família : uma questão de equilíbrio ? Em *Mediação familiar : contributos de investigações realizadas em Portugal* (Vol. 2, pp. 34–52). Obtido de <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/20861>
- Pinto, A. M., & Chambel, M. J. (2008). *Burnout e Engagement em Contexto Organizacional - Estudos com Amostras Portuguesas*.
- Poulose, S., & Sudarsan, N. (2014). Work Life Balance: A Conceptual Review. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 1–17.

- Price, L., & Spence, S. H. (1994). Burnout symptoms among drug and alcohol service employees: Gender differences in the interaction between work and home stressors. *Anxiety, Stress and Coping*, 7, 67–84.
- Riordan, C. (2013). *Work-life “balance” isn’t the poin*. Obtido de <https://hbr.org/2013/06/work-life-balance-isn't-the-poi/>
- Robinson, L. D., Magee, C., & Caputi, P. (2016). Burnout and the work-family interface: A two-wave study of sole and partnered working mothers. *Career Development International*, 21(1), 31–44. <https://doi.org/10.1108/CDI-06-2015-0085>
- Rodríguez, M. C., & Guillermo, E. D. (2017). Gestão individual del equilibrio entre el trabajo y la vida personal: revisión e integración de la literatura. *Revista de la Facultad de Ciencias Económica*, XXV(1), 219–242. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1055>
- Santos, J. M. O. (2010). *Stresse Profissional. Consumo de Bebidas Alcoólicas. Estudos numa Amostra de Enfermeiros*. Universidade Fernando Pessoa.
- Sarason, S. B. (1983). School psychology: an autobiographical fragment. *Journal of school psychology*, 21, 285–295.
- Schaufeli, W. B., Martínez, I. M., Marques Pinto, A., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464–481.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. Taylor & Francis Ltd.
- Schaufeli, Wilmar B, Leiter, M., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). *Maslach Burnout Inventory- General Survey. Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Psychologists Press.
- Shen, J., & Dicker, B. (2008). The impacts of shiftwork on employees. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(2), 392–405.
- Silva, M. (2008). *Ansiedade e Burnout em enfermeiras dos cuidados de saúde primários do interior-norte de Portugal*. Porto: F. P.C.E.U.P.
- Travel B by Turismo de Portugal. (2019a). *Conta Satélite do Turismo*. Obtido de

<https://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Documents/Turismo em Portugal/conta-satelite-turismo-2018.pdf>

Travel B by Turismo de Portugal. (2019b). *Turismo em Números | 2019*. Obtido de <https://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Paginas/turismo-em-numeros-2019.aspx>

Vara, N. C. (2007). *Burnout e satisfação no trabalho em bombeiros que trabalham na área da emergência pré-hospitalar* Natália Cordeiro Vara. Universidade do Porto.

Wayne, J. H., Grzywacz, J. G., Carlson, D. S., & Kacmar, K. M. (2007). Work–family facilitation: a theoretical explanation and model of primary antecedents and consequences. *Human Resource Management Review*, 17, 63–76.

World Economic Forum. (2019). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019*. Obtido de [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TTCR\\_2019.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf)

## Anexos

### Anexo 1

Figura 1 Classificação geral do relatório de 2019 realizado pela World Economic Forum

Rank	Economy	Score <sup>1</sup>	Change since 2017		Diff. from Global Avg. (%)
			Rank	Score <sup>2</sup>	
1	Spain	5.4	0	0.3	41.4
2	France	5.4	0	1.5	40.4
3	Germany	5.4	0	2.0	40.0
4	Japan	5.4	0	2.1	39.6
5	United States	5.3	1	2.6	36.6
6	United Kingdom	5.2	-1	-0.2	34.9
7	Australia	5.1	0	0.8	33.6
8	Italy	5.1	0	1.9	32.2
9	Canada	5.1	0	1.6	31.3
10	Switzerland	5.0	0	1.5	30.4
11	Austria	5.0	1	2.0	28.8
12	Portugal	4.9	2	3.2	27.2
13	China	4.9	2	3.2	26.7
14	Hong Kong SAR	4.8	-3	-1.1	25.1
15	Netherlands	4.8	2	3.2	24.5

Fonte: TTCI 2019 Report<sup>7</sup>

<sup>7</sup> The Travel & Tourism Competitiveness Report 2019 (World Economic Forum, 2019)

## Anexo 2

Figura 2 Hóspedes e dormidas na Hotelaria, no Alojamento Local, Turismo no Espaço Rural e Turismo de Habitação em Portugal no ano de 2019

	Valor	Var. 19/18	
	2019	%	Abs.
<b>Hóspedes (milhares)</b>	<b>26 985,5</b>	<b>7,3</b>	<b>1 830,2</b>
hóspedes de Portugal	10 670,0	7,5	741,9
hóspedes do estrangeiro	16 315,5	7,1	1 088,4
Hotelaria	21 551,8	5,4	1 101,5
Alojamento Local	4 506,0	16,8	649,6
TER e TH	927,7	9,3	79,1
<b>Dormidas (milhares)</b>	<b>69 853,0</b>	<b>4,1</b>	<b>2 776,5</b>
dormidas de Portugal	21 054,6	6,2	1 227,5
dormidas do estrangeiro	48 798,4	3,3	1 549,0
Hotelaria	57 915,7	2,4	1 354,4
Alojamento Local	10 026,0	14,9	1 301,6
TER e TH	1 911,3	6,7	120,5

Fonte: Travel BI (2019)<sup>8</sup>

## Anexo 3

Este questionário é realizado no âmbito da Tese de Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos, do Instituto Superior da Maia.

Os elementos recolhidos através deste Questionário destinam-se a um trabalho de investigação que tem por objetivos: Conhecer as dimensões do *Burnout* nos trabalhadores hoteleiros de Portugal; e aferir da existência de associação entre o *Burnout* no trabalho, o conflito trabalho-família e as variáveis de contexto sociodemográfico.

O objetivo deste inquérito visa apenas fins académicos e científicos, sendo que as respostas dadas representam a sua opinião individual.

Não existem respostas certas ou erradas, pelo que solicitamos que responda de forma espontânea e sincera a todas as questões colocadas.

A sua participação é anónima e as suas respostas são confidenciais pelo que em nenhuma situação os seus dados individuais serão fornecidos.

Agradecemos desde já a sua colaboração.

<sup>8</sup> Portugal em números | 2019 (Travel B by Turismo de Portugal, 2019b)

É importante para nós possuímos alguns dados demográficos sobre si, de forma a podermos comparar opiniões de diferentes grupos.

Idade	
	Anos

Género	
Feminino	
Masculino	

Estado Civil	
Solteiro/a	
Casado/a	
União de facto	
Divorciado/a	
Viúvo/a	

Tem filhos?	
Sim	
Não	

Nº de filhos	
0	
1	
2	
3	
mais de 3	

Idade dos filhos (começar pelo mais velho)	
1	
2	
3	

4	
5	

Habilitações	
1º ciclo	
2º ou 3º ciclo	
12º ano	
Licenciatura	
Mestrado	
Doutoramento	
Outra:	

Profissão	
Técnico(a) de Revenue Management	
Técnico(a) de Yield management	
Técnico(a) de gestão de canais online	
Técnico(a) de gestão de reputação online	
Técnico(a) de marketing digital	
Diretor(a)/responsável de e-commerce	
Guest service agent/assistente de hóspede	
Supervisor(a) de andares	
Técnico(a) de andares	
Técnico(a) de Gestão de Restauração e Bebidas	
Técnico(a) de Serviços de Restauração e Bebidas	
Diretor(a) de qualidade	
Técnico(a) de ambiente e sustentabilidade	
Diretor(a) de recursos humanos	
Rececionista de Spa e centro de bem-estar	
Outra:	

Exerce funções de chefia?
---------------------------

Sim	
Não	

Tipo de vínculo	
Efetivo/ permanente	
Contrato/ termo	
Outra:	

Número de Exercício profissional	
Na profissão	
Na organização	
No atual departamento	

Em média quantas horas trabalha por dia nesta organização?	
Horas	

Tipo de horário	
Rotativo/ Turnos	
Fixo	

Trabalha parcialmente em mais alguma organização?	
Sim	
Não	
Se respondeu que sim, diga quantas horas trabalha por semana nessa mesma instituição	

#### Anexo 4

São seguidamente apresentadas várias afirmações sobre o trabalho e sobre a família. Indique a frequência com que lhe acontece cada uma das situações descritas.

	Nunca	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre
	0	1	2	3
1. Sentir-se irritado/a em casa, por causa das exigências no trabalho				
2. Ter dificuldade em desfrutar da companhia da sua família, amigos ou cônjuge por estar preocupado/a com o trabalho				
3. Ter de cancelar “programas” com a família, amigos, cônjuge devido a compromissos de trabalho				
4. Ter dificuldade em cumprir as tarefas domésticas por causa do horário de trabalho				
5. Ter pouca energia para se envolver em atividades de lazer com a sua família, amigos, cônjuge por causa do trabalho				
6. Ter de trabalhar tanto, que não tem tempo para nenhum dos seus hobbies				
7. As obrigações do seu trabalho não lhe permitem sentir-se relaxado em casa				
8. O trabalho tira-lhe o tempo que gostaria de passar com a família, amigos, cônjuge				
9. Sentir-se tão irritado/a com um problema na família, que descarrega a frustração nos colegas				

10. Ter dificuldade em se concentrar no trabalho por estar preocupado/a com um problema na família				
11. Ver o seu desempenho no trabalho afetado por problemas com a família, amigos, cônjuge				
12. Ter pouca vontade de trabalhar devido a problemas com a família, amigos, cônjuge				
13. Após um dia ou semana de trabalho agradável, ter vontade de se envolver em atividades com a família, amigos, cônjuge				
14. Desempenhar melhor as tarefas domésticas por causa do que aprendeu no trabalho				
15. Ser mais capaz de manter “programas” em casa porque o trabalho o ensinou a isso				
16. Gerir melhor o tempo em casa, por causa do modo como o faz no trabalho				
17. Ser mais capaz de interagir com a família, amigos, cônjuge por causa do que aprendeu no trabalho				
18. Depois de passar um agradável fim-de-semana com a família, amigos, cônjuge, sentir mais prazer no trabalho				
19. Levar as responsabilidades no trabalho mais a sério porque lhe é exigido o mesmo em casa				
20. Ser mais capaz de manter compromissos no trabalho porque lhe é exigido o mesmo em casa				
21. Gerir melhor o tempo no trabalho porque em casa tem de fazer o mesmo				

22. Sentir mais autoconfiança no trabalho por ter a vida familiar bem organizada				
--	--	--	--	--

SWING – Survey Work-Home Interaction NijmeGen) (Geurts et al., 2005; A. M. Pereira et al., 2014)

## Anexo 5

As afirmações seguintes referem-se a sentimentos relacionados com a sua atividade profissional, e a forma como encara o seu trabalho e as pessoas com quem trabalha mais de perto. Para a sua resposta tome como referência os últimos 4 meses da sua atividade profissional.

	Nunca	Uma vez ao ano ou menos	Uma vez ao mês ou menos	Algumas vezes ao mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
	0	1	2	3	4	5	6
1. No meu trabalho sinto-me exausto/a emocionalmente							
2. Sinto-me usado/a ao fim de um dia de trabalho							
3. Sinto-me cansado/a quando me levanto de manhã e tenho de trabalhar							
4. Trabalhar com pessoas todo o dia causa-me stress							

5. O meu trabalho deixa-me exausto/a							
6. Eu consigo resolver eficazmente os problemas que aparecem no meu trabalho							
7. Eu sinto que estou a contribuir eficazmente para os objetivos da minha instituição							
8. Eu estou a ficar menos interessado/a no meu trabalho desde que comecei a trabalhar.							
9. Eu estou a ficar com menos entusiasmo sobre o meu trabalho							
10. Na minha opinião eu sou bom/boa naquilo que faço							
11. Eu sinto-me alegre quando consigo atingir algo no meu trabalho							

12.No meu trabalho, eu tenho conseguido realizar muitas coisas que valem a pena							
13. Eu só quero fazer o meu trabalho e que não me incomodem							
14. Eu estou a ficar mais céptico/a se o meu trabalho contribui para alguma coisa							
15. Eu duvido do significado do meu trabalho							
16.No meu trabalho, eu sinto-me confiante de que sou eficaz em ter as coisas feitas							

MBI-GS, elaborada por (Wilmar B Schaufeli et al., 1996) e traduzida e validada para a população portuguesa por Nunes (1999).

## Anexo 6

### Consentimento informado

O presente estudo é elaborado no âmbito da Dissertação, do Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos, e pretende analisar a relação entre o *Burnout* e a interação trabalho – família positiva/negativa nos trabalhadores hoteleiros em Portugal; e avaliar a existência de diferenças do nível de *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal) de acordo com a interação

trabalho – família negativa/ positiva. Para a realização do referido estudo utilizámos o questionário SWING (Survey WorkHome Interaction NijmeGen) (Geurts et al., 2005) adaptado por Pereira (2009) e MBIGS (Maslach *Burnout* Inventory – General Survey) elaborada por Schaufeli, Leiter, Maslach e Jackson (1996) e traduzida e validada para a população portuguesa por Nunes (1999). Os questionários em questão serão anónimos, salvaguardando dessa forma o sigilo das informações nelas contidas. Agradecemos a colaboração, bem como o tempo que irá disponibilizar para a realização do presente inquérito.