



UC/FPCE_2010

Universidade de Coimbra
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

**Antecedentes e consequentes do trabalho emocional
em docentes do Ensino Superior**

Maria Francisca de Saldanha Oliveira e Sousa
(e-mail:mariafranciscasaldanha@gmail.com)

Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia, área de especialização em Psicologia das Organizações, do Trabalho e dos Recursos Humanos, sob a orientação da Professora Doutora Carla Maria Santos de Carvalho e com a colaboração do Mestre Carlos Manuel Ferreira Peralta

Antecedentes e consequentes do trabalho emocional em docentes do Ensino Superior

Resumo

Em contexto organizacional, as emoções têm um papel essencial no comportamento e no bem-estar dos trabalhadores (sobretudo em profissões que requerem o contacto directo com terceiros, como é o caso dos professores universitários), sendo cada vez mais importante compreender a gestão que estes fazem das suas emoções. Esta gestão denomina-se trabalho emocional. O objectivo do presente trabalho prendeu-se com desenvolvimento de um modelo que avalia o papel dos estilos de pensamento e do comprometimento organizacional no trabalho emocional, considerando também a relação do trabalho emocional com uma das suas possíveis consequências – o *burnout*. Para cumprir este objectivo, recorremos a um estudo não experimental ou de campo, transversal e correlacional.

Utilizámos as escalas *Linear/Non Linear Thinking Scale Profile* (Vance, Groves, Paik & Kindler, 2007), *Escala do Comprometimento Organizacional* (Allen & Meyer, 1990, Meyer & Allen, 1997), *Emotional Labor Scale* (Brotheridge & Lee, 2003) e *Maslach Burnout Inventory* (Maslach & Jackson, 1981, 1986), que avaliam, respectivamente, os estilos de pensamento, o comprometimento organizacional, o trabalho emocional e o *burnout*. Numa amostra de 226 docentes do Ensino Superior português foi testada a validade de constructo e a fiabilidade dos instrumentos referidos, tendo estes apresentado boas qualidades psicométricas. Verificámos, também, através de modelos de equações estruturais, que, genericamente: 1) as fontes de informação a que um sujeito recorre têm impacto no comprometimento organizacional que apresenta; 2) consoante a componente de comprometimento organizacional envolvida, existe um impacto diferenciado nas estratégias de regulação emocional e nas dimensões de *burnout*; 3) as três dimensões que compõem o *burnout* desenvolvem-se de forma essencialmente sequencial.

Os resultados são analisados e discutidos no âmbito dos seus contributos para a investigação e para a gestão emocional em contexto de trabalho.

Palavras-chave: estilos de pensamento, comprometimento organizacional, trabalho emocional, *burnout*.

Antecedents and consequences of emotional labor in university teachers

Abstract

In organizational context, emotions play a vital part in behaviour and well-being of workers (above all in jobs which require direct contact with other people, as in the case of university teachers), and it is more and more important to understand the way they deal with their emotions. This emotional regulation is called emotional labor. The present work aims to develop a model that evaluates the role of thinking style and organizational commitment in emotional labor, having also in mind the relation between emotional labor and one of its possible consequences – burnout. To fulfill this aim, we conducted a non-experimental, cross-sectional and correlational study.

We used the scales *Linear/Non Linear Thinking Scale Profile* (Vance, Groves, Paik & Kindler, 2007), *Affective, Normative and Continuance Commitment Scales* (Allen & Meyer, 1990, Meyer & Allen, 1997), *Emotional Labor Scale* (Brotheridge & Lee, 2003) e *Maslach Burnout Inventory* (Maslach & Jackson, 1981, 1986), which evaluate, respectively, the thinking styles profile, organizational commitment, emotional labor and burnout. In a sample of 226 Portuguese university teachers, we tested the construct validity and the reliability of the referred instruments, which presented good psychometric qualities. We also verified, by means of structural equation modelling, that in general: 1) the information sources preferred by an individual have an impact in the organizational commitment he/she presents; 2) depending on the component of organizational commitment involved, there is a differential impact on emotional regulation strategies and dimensions of burnout; 3) the three dimensions of burnout develop essentially in a sequential way.

The results are analyzed and discussed as part of their contributions to research and emotional regulation in the workplace.

Key-Words: thinking styles, organizational commitment, emotional labor, *burnout*.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer à Professora Doutora Carla Carvalho, em duas vertentes distintas mas interligadas. A primeira reporta-se à orientação científica, a todos os momentos de aprendizagem, a todos os apoios prestados, a todas as dúvidas esclarecidas, e também a todos os desafios que lançou. A segunda insere-se na esfera da aprendizagem e crescimento pessoal, pois para mim foi (e será sempre) um exemplo constante de dedicação, apoio e humanidade, e também de rigor e de ética no trabalho. O exemplo que foi para mim deixará marcas pela vida fora.

Ao Mestre Carlos Ferreira Peralta gostaria de agradecer o papel determinante que teve, não só ao nível das importantes e valiosas sugestões com que contribuiu para o presente trabalho (tanto ao nível do tratamento estatístico dos dados como ao nível conceptual), como pelo apoio inalterável, pelas dúvidas esclarecidas, pela disponibilidade constante e pelos momentos de partilha e debate de ideias. A dedicação e amor ao trabalho que desenvolve será para mim uma constante inspiração.

Deixo também uma palavra de agradecimento a todos os docentes do NEFOG, pelas aprendizagens que me proporcionaram e das quais o presente trabalho é também o reflexo. Agradeço também à Dra. Alice Oliveira, por todo o apoio (sobretudo na fase de recolha de dados, na qual desempenhou um papel essencial), pela genuína boa disposição e por todas as palavras de incentivo e de motivação.

Nada teria sido possível sem a colaboração de todos os docentes e instituições que aceitaram participar no estudo, e também de todas as pessoas que de alguma forma facilitaram e contribuíram para o processo de recolha de dados. Porque são eles a base e a sustentação do nosso trabalho, a todos dirijo o meu mais sincero agradecimento.

Aos restantes elementos da nossa equipa de investigação, Marta Andrade e Cristina Castro, por toda a colaboração, solidariedade e partilha, e por me terem apoiado nos momentos mais difíceis.

Para terminar, deixo um agradecimento muito especial à minha família e aos meus amigos, que constituíram o suporte essencial, a base sem a qual tudo se tornaria tão difícil e tão vazio.

Índice

Introdução	1
I. Enquadramento conceptual (revisão da literatura)	3
1. Trabalho emocional.....	3
1.1. Antecedentes do trabalho emocional.....	5
1.2. Consequências do trabalho emocional.....	5
2. <i>Burnout</i>	6
2.1. Antecedentes e consequências do <i>burnout</i>	8
3. Comprometimento organizacional.....	9
3.1. Antecedentes do comprometimento organizacional.....	11
3.2. Consequências do comprometimento organizacional.....	12
4. Estilos de pensamento.....	13
4.1. Diferenças no perfil de estilo de pensamento relativamente ao género e a diferentes grupos profissionais.....	14
5. Modelo conceptual e hipóteses.....	15
II. Objectivos	18
III. Metodologia	18
1. Técnicas de recolha de dados.....	18
1.1. Questionário sociodemográfico.....	19
1.2. ELS (<i>Emotional Labor Scale</i>).....	19
1.3. MBI (<i>Maslach Burnout Inventory</i>).....	20
1.4. ECO (Escala do Comprometimento Organizacional).....	21
1.5. LNTSP (<i>Linear/Nonlinear Thinking Scale Profile</i>).....	22
2. Procedimentos ao nível da recolha de dados.....	22
3. Amostra.....	23
IV. Procedimentos ao nível da análise das qualidades psicométricas das escalas	24
1. Estratégia analítica.....	24
1.1. Análise Factorial Confirmatória.....	25
1.1.1. Pressupostos da Análise Factorial Confirmatória.....	25
1.1.2. Análises exploratórias.....	27
1.1.3. Análise Factorial Confirmatória.....	27
1.2. Análise Factorial Exploratória.....	30
1.2.1. Pressupostos da Análise Factorial Exploratória.....	30
1.2.2. Análise Factorial Exploratória.....	30
2. Resultados relativos à ELS.....	32
2.1. Análise dos pressupostos.....	32
2.2. Análises exploratórias.....	33
2.3. Análise Factorial Confirmatória.....	34
3. Resultados relativos ao MBI.....	36
3.1. Análise dos pressupostos.....	36
3.2. Análises exploratórias.....	37
3.3. Análise Factorial Confirmatória.....	38
4. Resultados relativos à ECO.....	40
4.1. Análise dos pressupostos.....	40
4.2. Análises exploratórias.....	41
4.3. Análise Factorial Confirmatória.....	42
5. Resultados relativos ao LNTSP.....	44
5.1. Análise dos pressupostos.....	44
5.2. Análise Factorial Exploratória.....	45
V. Relação entre estilos de pensamento comprometimento organizacional, trabalho emocional e <i>burnout</i>	46
1. Considerações gerais relativas à <i>Path Analysis</i>	46
2. Análise dos pressupostos da <i>Path Analysis</i>	47
3. Resultados.....	47
VI. Discussão e Conclusões	50
1. Considerações relativas aos estudos de validação dos instrumentos.....	50
2. Considerações relativas ao teste das hipóteses.....	53
3. Limitações e implicações.....	54
Bibliografia	55
Anexos	

Introdução

Durante um grande período, o estudo do comportamento organizacional foi dominado por uma abordagem racionalista, enfatizando aspectos como a lógica e a racionalidade. Neste panorama, os aspectos emocionais do comportamento organizacional eram encarados como sendo irracionais (Ashkanasy, Hartel & Daus, 2002). Apesar disso, as emoções têm-se vindo a afirmar como um campo de estudo de várias disciplinas, entre elas a Psicologia, dada a sua natureza dinâmica e complexa e o papel que representam no comportamento humano. Com efeito, actualmente, reconhece-se que em contexto organizacional as emoções têm um papel crucial no comportamento e na performance dos trabalhadores (Ogbonna & Harris, 2004). Neste sentido, as emoções são vistas como uma parte integral da criação de significado colectivo nas organizações, e são estudadas não como ocorrências excepcionais, mas sim como algo que é indissociável da vivência diária e das rotinas das organizações (Driver, 2003). Este interesse compreende-se também se se tiver em conta que as sociedades caminham no sentido de um aumento exponencial do número de organizações ligadas à prestação de serviços (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001), sendo cada vez mais necessário compreender como é que os trabalhadores expressam e gerem as suas emoções no contacto directo com terceiros. As organizações têm-se visto forçadas a dispensar cada vez mais atenção à natureza e à qualidade dos serviços prestados aos clientes¹, baseando-se, muitas vezes, a avaliação do serviço na qualidade da interacção estabelecida entre o cliente e o trabalhador (Morris & Feldman, 1996). Assim, as organizações têm procurado cada vez mais controlar e dirigir a forma como os colaboradores se apresentam aos outros, nomeadamente no que diz respeito às emoções que expressam. A forma como os colaboradores gerem as emoções que vivenciam no local de trabalho para as fazer corresponder, o melhor possível, com as emoções organizacionalmente desejadas denomina-se *trabalho emocional* (*emotional labor*)² (op. cit). Especificando, no que se refere aos professores universitários,

¹ O termo “cliente” é utilizado neste contexto em referência a qualquer pessoa que interage com um colaborador de uma organização, por exemplo, alunos, pais, pacientes, etc. (Zapf & Holz, 2006).

² A tradução “trabalho emocional” potencia uma maior clareza na conceptualização do conceito em estudo. Na maior parte da literatura referente ao tema, o trabalho emocional é referido com recurso ao termo *emotional labor* (e.g., Brotheridge & Lee, 2003; Diefendorff & Gosserand, 2003; Grandey, 2000; Morris & Feldmann, 1996, Wharton, 1999). No entanto, Zapf (2002) recomenda a utilização do termo *emotional work* (reportando-se ao trabalho de Hochschild, 1983), uma vez que o termo *labor* estará mais associado a conceitos sociológicos e societais (e.g., *division of labor, labor/management relations*), enquanto o termo *work* estará relacionado com aspectos intrapsíquicos e do comportamento individual (e.g., *physical and mental work demands, work motivation, work involvement*). Embora esta conceptualização seja compreensível e coerente, não tem sido muito utilizada na literatura. Como em português existe apenas um termo (trabalho) que corresponde à tradução dos dois termos em inglês (*labor* e *work*), e o termo “trabalho emocional” é utilizado sem dar azo a ambiguidades, optámos por utilizar o termo traduzido.

população por nós investigada nesta tese, estes têm, no desempenho das suas múltiplas tarefas, com maior ou menor frequência, de alterar, regular e gerir emoções, nomeadamente exagerar ou fingir algumas emoções e minimizar ou suprimir a expressão de outras (Ogbonna & Harris, 2004).

O trabalho emocional pode ter quer efeitos positivos quer negativos no bem-estar individual (Pugliesi, 1999), podendo esses efeitos variar de acordo com o nível de exigências emocionais requeridas por um determinado trabalho ou função (Brotheridge & Grandey, 2002). Assim sendo, a população escolhida para o presente estudo (Professores Universitários) reveste-se de particular interesse, uma vez que são profissionais que desempenham um leque muito amplo de tarefas (e.g., ensino, investigação, administração, gestão, aconselhamento, tutoria/orientação), comportando diferentes graus de exigências emocionais; e de particular importância, pois muitas vezes os investigadores académicos que estudam as emoções no trabalho centram-se noutros grupos profissionais, negligenciando os seus próprios processos emocionais em contexto profissional (Ogbonna & Harris, 2004). O trabalho dos docentes do Ensino Superior está constantemente submetido a um processo de crítica e avaliação (Carlotto & Câmara, 2007), o qual pode desencadear uma maior necessidade de realizar trabalho emocional. Além disso, o estudo da relação deste processo com o bem-estar dos professores no trabalho ainda não apresenta um volume de resultados consistente e coeso (Narig, Briet & Browsers, 2006), o que reforça a necessidade de investigações com esta população.

Apesar de Hochschild (1983) não ter considerado os professores como uma categoria profissional particularmente vulnerável à realização de trabalho emocional, estes satisfazem as condições que a autora considerou serem essenciais para determinar a ocorrência de trabalho emocional: *a)* requerem contacto directo com os clientes (e.g., alunos, pais, outros profissionais), *b)* requerem que o colaborador produza um determinado estado emocional no cliente (e.g., bem-estar dos estudantes, fazer com que eles se sintam compreendidos e apoiados), *c)* permitem que o empregador, através de treino e/ou supervisão, controle em alguma medida a actividade emocional dos colaboradores (e.g., as emoções dos professores devem estar de acordo com as expectativas dos empregadores, da comunidade científica e da sociedade). Além do mais, com a mudança e evolução constantes, características do mundo de hoje e do mundo do trabalho, a própria profissão sofreu, ao longo do tempo, mutações consideráveis. Novas exigências foram colocadas aos professores em geral, e aos professores universitários em particular, o que nos leva a acreditar tratar-se de uma população cujas tarefas, actividades e responsabilidades estão claramente voltadas para o contacto directo e frequente com outros no trabalho.

As diferenças ao nível da gestão que os docentes fazem das emoções que sentem é em parte determinada pelas diferenças pessoais, mas, segundo alguns autores (e.g., Liu, Perrewé, Hochwarter & Kacmar, 2004), o papel destas diferenças tem sido pouco estudado. É por esta razão que nos propusemos analisar o papel dos estilos de pensamento dos professores universitários no trabalho emocional por eles realizado (efeito indirecto), consideran-

do-se, também, o papel do comprometimento organizacional destes profissionais na realização de trabalho emocional (efeito directo). Será também analisada a relação do trabalho emocional com uma das suas possíveis consequências negativas – o *burnout*.

Para cumprir estes objectivos, a presente tese encontra-se dividida em duas partes. A primeira constitui-se como uma revisão crítica e integradora da literatura referente às variáveis em estudo (*estilos de pensamento, comprometimento organizacional, trabalho emocional e burnout*), enquanto a segunda se refere à componente empírica da tese.

I – Enquadramento conceptual (revisão da literatura)

1. Trabalho emocional

Um dos conceitos que tem vindo a ser desenvolvido no contexto do estudo das emoções é o conceito de *trabalho emocional*. A definição fundadora do constructo, da autoria de Hochschild (1983), centrada na gestão de sentimentos no trabalho, foi ampliada por Morris e Feldman (1996) através da prevalência atribuída aos determinantes organizacionais, como por exemplo a necessidade de trabalhar em equipa e a supervisão, na formação e expressão das emoções. Não obstante, estas definições apresentam em comum o reconhecimento da capacidade do indivíduo para modificar e controlar as suas emoções e o papel do ambiente organizacional envolvente nesse controlo (Grandey, 2000). Seguindo a conceptualização de Brotheridge e Grandey (2002), o trabalho emocional pode ser entendido de duas formas: *trabalho emocional job-focused* (nível das exigências emocionais de uma ocupação) e *trabalho emocional employee-focused* (processos ou experiências de gestão de emoções e expressões por parte do colaborador, de forma a ir ao encontro das exigências do trabalho). Embora Ashforth e Humphrey (1993) atentem na dimensão do trabalho emocional designada por *expressão espontânea e genuína das emoções* (i.e., o colaborador, espontânea e genuinamente, vivencia e expressa a emoção desejada), no presente projecto focamo-nos nas duas estratégias principais de gestão de emoções sugeridas por Hochschild (1983): *surface acting* (i.e., o colaborador modifica ou controla as suas expressões emocionais, podendo mesmo fingir emoções, criando inautenticidade, de forma a ir ao encontro das normas organizacionais – implícitas ou explícitas – existentes/percebidas) e *deep acting* (processo cognitivo de controlo de pensamentos e sentimentos internos para ir ao encontro das exigências do trabalho, criando autenticidade nas emoções sentidas e exibidas). Estas duas estratégias constituem formas activas e deliberadas de gestão/regulação das emoções, enquanto a dimensão *expressão espontânea e genuína das emoções*, referida por Ashforth e Humphrey (1993), embora considerada pelos autores como uma terceira forma de realizar trabalho emocional, não implica mais do que a realização de um pequeno esforço, dada a sua origem instintiva.

Segundo Goffman (1959), todas as interacções sociais são governadas por regras. As chamadas *display rules* definem-se, neste contexto, como as regras, normas e padrões de comportamento que indicam quais as emoções

apropriadas numa dada situação ou contexto, e também como é que essas emoções devem ser expressas (Ekman, 1973, cit. in Zapf, 2002). Neste sentido, estas normas enfatizam o lado observável das emoções requeridas por determinada função/profissão ou organização, e não os sentimentos reais dos colaboradores (Ashforth & Humphrey, 1993), prescrevendo os comportamentos considerados adequados, correctos e necessários a uma performance eficiente e eficaz dos trabalhadores (Diefendorff & Richard, 2003).

De acordo com Zapf e Holz (2006), a *dissonância emocional* é um processo que ocorre quando é requerido a um indivíduo (através de *display rules*) que expresse emoções que não sente genuinamente (existindo discrepância entre a emoção realmente sentida e a considerada apropriada), e que resulta de determinantes externas, constituindo-se o *surface* e o *deep acting* como estratégias de regulação emocional para responder à referida dissonância emocional potencialmente criada nestas condições. Assim, é necessário considerar que tanto o *surface acting* como o *deep acting* não têm um valor inerente associado (Grandey, 2000), sendo que os efeitos potencialmente negativos que o *surface acting* possa apresentar dever-se-ão mais à dissonância emocional a que responde (Hochschild, 1983) do que ao facto de constituir uma forma mais superficial de manipulação das emoções. Dito de outra forma, quando o indivíduo realiza *surface acting* não suprime a dissonância emocional, uma vez que expressa uma emoção que não sente. Esta expressão pode ser captada pelos clientes, o que pode levar a percepções mais negativas da qualidade do serviço, resultando numa espiral de diminuição da qualidade do serviço percebida e num aumento do trabalho emocional realizado. Por outro lado, ao realizar *deep acting*, o indivíduo tende a desenvolver um esforço para sentir a emoção que lhe é requerido que demonstre, atenuando a dissonância emocional. Ao recorrer a esta estratégia de regulação emocional, o indivíduo pode conseguir focar-se mais em aspectos positivos que ocorrem durante o dia de trabalho, aumentando a percepção que tem dos mesmos, e potenciando os benefícios que retira da realização de *deep acting* (Ashkanasy & Daus, 2002). No entanto, é importante ter em mente que esta relação positiva pode não ser generalizável a todas as situações em que ocorre *deep acting*, uma vez que esta estratégia exige tanto ou mais esforço que o *surface acting* e não evita que sejam vivenciadas emoções negativas (Bechtoldt, Welk, Hartig & Zapf, 2007).

Os processos de *surface* e *deep acting* podem, no caso de serem rotineiros, tornar-se automáticos (operando com pouca ou nenhuma intervenção da consciência) e, assim, não exigir esforço (Ashforth & Humphrey, 1993). No entanto, a regulação emocional através de qualquer um destes processos requer a utilização de recursos de atenção em algumas circunstâncias, nomeadamente quando a situação é nova, a discrepância entre as emoções sentidas e as desejadas/requeridas é demasiado grande, quando demonstrar a emoção requerida é particularmente importante ou quando outras pistas situacionais percebidas pelo indivíduo o levam a realizar comparações conscientes entre as emoções que sente e as que deveria sentir e expressar (Diefendorff & Gosserand, 2003).

1.1. Antecedentes do trabalho emocional

Segundo Morris e Feldman (1996), existem diversas características individuais, grupais e organizacionais que influenciam a realização de trabalho emocional, sendo estas consideradas como suas antecedentes. Entre os antecedentes mais usuais ou frequentes contam-se o grau em que as *display rules* estão/são explícitas – a socialização organizacional é um dos mecanismos chave para aprender e apreender as *display rules* emocionais necessárias à realização de um determinado trabalho, e quanto mais explícitas e divulgadas estiverem mais eficaz se torna este processo. A supervisão apresenta-se como outro factor que tende a levar à realização de trabalho emocional, pois a presença de supervisão no domínio das emoções é um forte sinal, para os colaboradores, de que uma parte importante do seu trabalho consiste na expressão apropriada de emoções, enquanto a autonomia no trabalho se constitui como um factor que previne, em alguma medida, a ocorrência de dissonância emocional (indivíduos com mais autonomia na realização do seu trabalho poderão ter mais probabilidade de violar as *display rules* que entram em conflito com as suas emoções genuínas, princípios e valores). Tanto a variedade das tarefas a realizar (quanto mais amplo for o leque de tarefas a realizar, maior se torna a diversidade de emoções necessárias) como a rotinização das mesmas (quanto mais rotineiras forem as tarefas, maior o uso de formatos de interacção predefinidos, o que aumenta a frequência da expressão de determinadas e específicas emoções) podem ter impacto decisivo na realização de trabalho emocional (Morris & Feldman, 1996).

Segundo Morris e Feldman (1996), o género é um dos factores individuais que pode fazer emergir diferenças no que respeita à realização de trabalho emocional (sendo que para estes autores, as mulheres, em geral, apresentam uma maior propensão para a sua realização), bem como um maior nível/taxa de afectividade negativa³ (como a distância entre as emoções sentidas e as requeridas é maior, aumenta também a necessidade de realizar trabalho emocional) (e.g., Abraham, 1999; Liu et al., 2004).

1.2. Consequências do trabalho emocional

Muitas das investigações realizadas no domínio do trabalho emocional têm apontado as consequências negativas da sua realização para o bem-estar psicológico dos colaboradores como as mais frequentes (Morris & Feldman, 1996). Hoschild (1983), no seu trabalho pioneiro neste campo de estudo, sustentou que a realização de trabalho emocional pode causar alienação dos sentimentos genuínos do indivíduo. Adelman (1989) observou que empregados em trabalhos que exigiam mais realização de trabalho emocional apresentavam menos satisfação no trabalho, auto-estima mais baixa, mais problemas de saúde e mais sintomas depressivos. Wharton (1999) refere que quando o trabalho envolve a realização de trabalho emocional, existe o risco de ocorrer uma fusão entre o *self* e o papel do indivíduo no trabalho, o que aumenta a probabilidade de ocorrência de *burnout*.

No entanto, outros estudos apresentaram evidências empíricas de que

³ Afectividade negativa refere-se à tendência para experienciar emoções negativas através do tempo e das situações (Liu et al., 2004).

a realização de trabalho emocional não é necessariamente tão negativa como se considerou inicialmente. No segundo estudo que realizou no âmbito da sua dissertação de doutoramento, Adelman (1989) não encontrou relação significativa entre a realização de trabalho emocional e o bem-estar psicológico dos sujeitos. Wharton (1993) obteve resultados que contradizem directamente os resultados iniciais da investigação neste campo (e.g., Hoschild, 1983), uma vez que a autora observou que o trabalho emocional apresentava uma correlação positiva com a satisfação no trabalho numa amostra de colaboradores de um banco e de colaboradores de um hospital. Esta relação poderá ser explicada pelo facto de trabalhos que envolvem maior realização de trabalho emocional atraírem trabalhadores com características pessoais adequadas ao contexto do contacto com o público (e.g., empatia, paciência), e pelo facto de proporcionarem mais recompensas. A autora considera, assim, que as investigações anteriores poderão ter tendido a sobrestimar as consequências negativas e a subestimar os benefícios do trabalho emocional. Nesta linha, Ashforth e Humphrey (1993) indicam que a realização de trabalho emocional ajuda os colaboradores a distanciarem-se de situações desagradáveis, torna as interacções mais previsíveis e ajuda os colaboradores a evitarem problemas interpessoais desagradáveis.

2. *Burnout*

O termo *burnout* assenta numa metáfora utilizada para descrever um estado ou processo de exaustão mental, similar à extinção da chama de uma vela (Schaufeli & Buunk, 2003). Embora o termo tenha sido utilizado pela primeira vez por Bradley em 1969, Freudenberger (1974) é geralmente considerado o “pai” da síndrome de *burnout*. Freudenberger (1974) descreveu o estado de exaustão que ocorria em jovens voluntários numa clínica de tratamento de toxicodependentes, caracterizado por diminuição da energia e da motivação, acompanhada por sintomas físicos e psicológicos, utilizando a palavra *burnout* para caracterizar esta síndrome. Em 1976, Maslach interessou-se pela forma como as pessoas que trabalhavam em profissões ligadas aos serviços humanos lidavam com a activação emocional no trabalho, tendo decidido utilizar o termo *burnout* por ser um termo coloquialmente utilizado por advogados de pessoas de classes desfavorecidas para se referirem ao processo de exaustão gradual e despersonalização que ocorria com os seus colegas de trabalho (Schaufeli & Buunk, 2003).

Em 1981 o *burnout* foi definido por Maslach e Jackson como uma síndrome de resposta a stressores interpessoais, que ocorre em profissionais que lidam directamente com clientes (e.g., estudantes, pacientes, delinquentes), constituída por três dimensões: *exaustão emocional* (estado em que o colaborador se sente emocionalmente esgotado); *despersonalização* (em que o colaborador demonstra uma atitude distanciada ou até negativa relativamente aos outros) e *diminuição da realização pessoal* (em que o colaborador apresenta tendência para avaliar negativamente o seu trabalho). Posteriormente, o conceito foi alargado para se referir a uma crise no relacionamento com o trabalho em geral, e não apenas com as pessoas do contexto do traba-

lho. Assim, a *exaustão*⁴ refere-se a um esgotamento tanto físico como emocional; a *despersonalização* refere-se a uma atitude distanciada relativamente ao trabalho; e a *diminuição da realização pessoal/ineficácia* reporta-se tanto a aspectos sociais como não sociais da realização no trabalho (Maslach, Jackson & Leiter, 1996). A exaustão insere-se no contexto individual, a despersonalização no contexto interpessoal e a diminuição da realização pessoal no contexto de auto-avaliação (Maslach et al., 2001).

Dos três componentes do *burnout*, a exaustão emocional é a sua manifestação mais óbvia, sendo por alguns autores considerada como a dimensão mais importante do *burnout* (e.g., Brenninkmeijer & Van Yperen, 2003; Roelofs, Verbraak, Keijsers, De Bruin & Schmidt, 2005). No entanto, Maslach e colaboradores (2001) argumentam que o facto de a exaustão emocional se constituir como uma característica necessária do *burnout* não significa que seja suficiente. Se o foco de atenção for apenas na componente individual do *burnout* (a exaustão), corre-se o risco de analisar o fenómeno fora de contexto e de perder o seu sentido global.

As três dimensões do *burnout*, de acordo com Leiter e Maslach (1988), não ocorrem em simultâneo. A exaustão emocional constitui-se como uma resposta ao stresse no trabalho. Uma forma de lidar com a exaustão emocional é o distanciamento relativamente aos outros, levando a respostas despersonalizadas, o que por sua vez pode conduzir a percepções mais negativas da realização pessoal. No entanto, outras investigações têm permitido observar que apenas as dimensões exaustão emocional e despersonalização surgem na sequência proposta por Leiter e Maslach (1988), apresentando a dimensão diminuição da realização pessoal um desenvolvimento simultâneo às restantes (Maslach et al., 2001). Golembiewsky, Munzenrider e Carter (1993) apresentam um modelo em que a despersonalização se constitui como a primeira fase do *burnout*, seguida da diminuição da realização pessoal, e à qual se segue a exaustão emocional. Outros autores (e.g., Janssen, Schaufeli & Houkes, 1999) argumentam ainda que talvez não exista uma ordem fixa pela qual as três dimensões do *burnout* surgem, mas que o seu aparecimento pode depender de factores como, por exemplo, a situação envolvente ou o posto do colaborador. Apesar de existirem diversas perspectivas referentes ao fenómeno do *burnout* (e.g., Golembiewsky, Munzenrider & Carter, 1983, Lee & Ashforth, 1993; Leiter & Maslach, 1988), uma avaliação de diferentes modelos levada a cabo por Gil-Monte e colaboradores (1998), através da comparação dos índices de ajustamento de diferentes modelos testados numa mesma amostra (enfermeiros), permitiu verificar que o modelo de Leiter e Maslach (1988) é o que oferece uma melhor representação do processo de *burnout*, juntamente com um modelo alternativo (Gil-Monte et al., 1998) que coloca a diminuição da realização pessoal como antecedente da exaustão emocional, que por sua vez conduz à despersonalização.

⁴ Apesar de na conceptualização mais recente desta dimensão, Maslach, Jackson e Leiter (1996) terem adoptado o termo *exaustão*, na presente tese utilizaremos o termo *exaustão emocional*, uma vez que é o termo mais referido na literatura [e.g., Bresó, Salanova & Schaufeli (2007), Gil-Monte, Peiró & Valcárcel (1998), Maslach & Jackson, (2005)], embora referindo-se à conceptualização de 1996 de Maslach e colaboradores.

zação.

Durante o desenvolvimento do *Maslach Burnout Inventory* (MBI) verificou-se que o *burnout* se relacionava positivamente com a depressão e o stresse. A distinção entre *burnout* e *depressão* estabeleceu-se empiricamente em estudos que utilizavam o MBI e várias medidas de depressão (e.g., Bakker et al., 2000). A investigação permitiu caracterizar o *burnout* como um problema específico do âmbito do trabalho, em contraste com a depressão, que tende a desenvolver-se em todos os domínios da vida da pessoa (op. cit). No entanto, os dois conceitos parecem estar relacionados em alguma medida, uma vez que indivíduos mais propensos ao desenvolvimento de depressão são também mais vulneráveis ao *burnout* (Maslach et al., 2001). Relativamente aos conceitos de *burnout* e stresse, alguns aspectos principais são relevantes na sua distinção. Em primeiro lugar, o stresse constitui-se como uma estratégia temporária de adaptação, enquanto o *burnout* remete para a quebra de adaptação resultante de exposição prolongada ao stresse profissional. Assim, as estratégias de *coping*⁵ associadas ao stresse tendem a diminuir os sintomas, enquanto no caso do *burnout* a despersonalização se configura como uma forma não adaptativa de *coping*, uma vez que contribui para o agravamento do *burnout*. Além disso, o *burnout* é uma síndrome multidimensional, incluindo a despersonalização e a diminuição da realização pessoal. Embora a exaustão emocional se assemelhe à experiência subjectiva de stresse, o *burnout* transcende-o, na medida em que apresenta também as duas dimensões referidas (despersonalização e diminuição da realização pessoal) (Maslach, 1993; Pines, 1993; Pines & Keinan, 2005).

2.1. Antecedentes e consequências do *burnout*

Segundo Maslach e colaboradores (2003), dado que o *burnout* ocorre no contexto do trabalho, a investigação tem procurado identificar os factores situacionais que influenciam o seu aparecimento e desenvolvimento. Um destes factores materializa-se nas questões ligadas às características do trabalho, tanto quantitativas (e.g., carga de trabalho excessiva, pressão temporal elevada) como qualitativas (e.g., conflito e ambiguidade de papel), além da ausência de recursos de trabalho (e.g., ausência de suporte social, de informação, de controlo e de *feedback*, pouca autonomia, reduzida participação na tomada de decisão). Outro factor importante situa-se na esfera das características das ocupações. Diversas exigências emocionais de diferentes ocupações explicam uma parte da variância associada ao *burnout*, distintas da variância associada aos stressores do trabalho. Ainda segundo os mesmos autores, um outro factor que é necessário considerar diz respeito às características organizacionais, já que o trabalho ocorre no contexto de uma organização que possui hierarquias, regras, recursos e distribuição espacial própria. Todos estes aspectos podem ter efeito no *burnout*, sobretudo se violarem os pressupostos básicos de justiça e equidade. Este factor chama a atenção para os valores implícitos de justiça e equidade nos processos e estruturas organi-

⁵ O *coping* tem sido definido como um factor estabilizador, ou seja, que facilita o ajustamento individual ou a adaptação quando se está perante uma situação ou momentos stressantes (Ribeiro & Rodrigues, 2004).

zacionais, e para a forma como esses valores modelam a relação emocional e cognitiva que as pessoas desenvolvem com o seu trabalho. É ainda necessário considerar que o contexto organizacional é modelado por forças sociais, económicas e culturais (Diefenbach, 2007). Recentemente, estas pressões têm trazido grandes alterações para as organizações, por exemplo, eliminação de postos de trabalho, redução dos níveis hierárquicos, *downsizing* e fusões (Lerín, Martínez-Tur & Silla, 2001, Robbins, 1993). Estes acontecimentos podem provocar a quebra do contrato psicológico, o que por sua vez pode despoletar a ocorrência de *burnout* (uma vez que a quebra de contrato psicológico afecta a noção de reciprocidade, essencial para a manutenção do bem-estar). Maslach e colaboradores (2001) consideram que também os factores pessoais, como por exemplo as características demográficas, podem afectar a relação do indivíduo com o seu local de trabalho, dado que o indivíduo não é um receptáculo passivo do que ocorre no contexto do trabalho (e.g., idade, estado civil e escolaridade – trabalhadores mais jovens, trabalhadores solteiros e trabalhadores com mais escolaridade experienciam mais *burnout* comparando, respectivamente, com trabalhadores entre os 30 e os 40 anos, trabalhadores casados e trabalhadores com menos escolaridade).

Lau, Yuen e Chang (2005) apontam ainda a ausência de crenças religiosas e a pouca experiência profissional como preditores do *burnout*. Segundo outros autores (e.g., Gomes et al., 2006; Maslach et al., 2001; Maslach & Jackson, 2005), o sexo (factor que tem apresentado resultados inconsistentes, pois apenas têm surgido de uma forma mais consistente diferenças relativas à despersonalização – onde os homens pontuam mais – e à exaustão emocional – onde as mulheres pontuam mais), as características de personalidade (e.g., pessoas com *locus* de controlo externo⁶ e pessoas com baixa auto-estima experienciam mais *burnout* comparando, respectivamente, com pessoas com *locus* de controlo interno⁷ e pessoas com auto-estima mais elevada) e as atitudes face ao trabalho são factores associados à vivência de *burnout*, embora a magnitude do seu efeito seja menor do que a dos factores situacionais (Maslach et al., 2001).

O *burnout* também tem sido relacionado com algumas consequências negativas para a performance individual no local de trabalho, como absentismo, *turnover*, diminuição da eficácia, da produtividade e da satisfação; para a vida familiar e para a saúde física e mental (e.g., Maslach et al., 2001).

3. Comprometimento organizacional

O comprometimento organizacional pode ser conceptualizado como uma ligação psicológica entre o indivíduo e a organização, que se constitui como uma força estabilizadora ou facilitadora, que dá direcção ao comportamento (Meyer & Herscovitch, 2001), que confere sentido a uma pertença

⁶ *Locus* de controlo externo refere-se à atribuição de acontecimentos e realizações a factores externos ao sujeito (e.g., a outros ou à sorte) (Maslach et al., 2001)

⁷ *Locus* de controlo interno refere-se à atribuição de acontecimentos e realizações a factores internos ao sujeito (e.g., à capacidade e ao esforço próprios) (Maslach et al., 2001).

social ou organizacional (Weick, 1995) e que torna menos provável que o indivíduo abandone voluntariamente a organização (Allen & Meyer, 1996).

O estudo do comprometimento organizacional reveste-se de particular interesse, devendo-se este, em grande parte, aos potenciais efeitos benéficos que tem associados (e.g., comportamentos de cidadania organizacional, performance financeira da organização) (Borba, Gomes & Figueiredo, 2008; Rashid, Sambasivan & Johari, 2003). Para preservar a sua viabilidade e garantir a sua sustentabilidade, as organizações necessitam de atrair e de reter pessoas motivadas e dedicadas, que não se limitem a fazer o mínimo indispensável, mas que estejam dispostas a esforçar-se para que os objectivos sejam alcançados (Borba et al., 2008), reconhecendo-se ainda que a eficácia das organizações depende do envolvimento, motivação, participação e contribuição dos seus membros (Lawler, 1986; Gomes, 2000).

O “Modelo das Três-Componentes do Comprometimento Organizacional” (*Three-Component Model of Organizational Commitment*), da autoria de Meyer e Allen (1991), assume que o comprometimento comporta simultaneamente uma componente *afectiva*, outra *calculativa* e outra *normativa*. Segundo este modelo, os colaboradores de uma organização estão comprometidos através de relações de carácter emocional, de identificação e de envolvimento com a organização (*comprometimento afectivo*); de relações transaccionais baseadas num investimento pessoal com vista a um determinado retorno, ligados aos custos percebidos em deixar uma organização (*comprometimento calculativo*); e de sentimentos de obrigação e de dever moral para com a organização (*comprometimento normativo*) (Allen & Meyer, 1990; Meyer & Allen, 1991; Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002). O comprometimento organizacional pode ser determinado simultaneamente por duas ou três destas componentes, podendo assumir diferentes intensidades ou níveis.

Cada componente desenvolve-se, em maior ou em menor grau, como resultado de diferentes experiências vivenciadas pelos sujeitos, podendo ter diferentes implicações para o comportamento das pessoas no trabalho (Meyer & Allen, 1991). O comprometimento afectivo remete para o *locus* de controlo interno e para uma busca activa de objectivos (foco na promoção, i.e., no crescimento e realização profissional). Já os trabalhadores com alto nível de comprometimento calculativo tendem a ter um foco na prevenção, ou seja, apenas almejam preencher os requisitos mínimos das suas funções para evitar punições (Meyer, Becker & Vandenberghe, 2004).

Os conceitos de comprometimento afectivo e normativo apresentam-se muitas vezes com uma correlação moderada entre si [e.g., Meyer, Stanley, Herscovitch e Topolnytsky (2002) encontraram uma correlação de .63], o que sugere que pode existir alguma sobreposição entre os dois constructos. Os autores referidos consideram que talvez as experiências positivas que contribuem para o desenvolvimento de comprometimento afectivo também contribuam para o aparecimento de um sentimento de obrigação de retribuição. No entanto, mesmo existindo uma relação entre comprometimento afectivo e normativo, que no entanto não se constitui como multicolinearidade, não se exclui a possibilidade de que os colaboradores possam vivenciar um

sentimento de obrigação para enveredar por um determinado curso de acção, na ausência de um sentimento de desejo de o fazer (Meyer et al., 2002).

Na investigação relativa ao tema do comprometimento organizacional, têm sido utilizadas duas abordagens distintas: a abordagem atitudinal e a abordagem comportamental. Assim, por um lado, a abordagem atitudinal encara o comprometimento organizacional como resultado da combinação de experiências de trabalho, percepções da organização e características pessoais, que conduzem a sentimentos positivos sobre a organização, que por seu turno se transformam em comprometimento. Por outro lado, a abordagem comportamental postula que um indivíduo atinge um estado ou posição de comprometimento se previamente se envolver em comportamentos que o liguem à organização, ou seja, comportamentos que excedam as expectativas normais/formais (Mowday, Steers & Porter, 1979). O Modelo das Três Componentes do Comprometimento Organizacional incorpora as duas abordagens referidas (Meyer & Allen, 1991).

3.1. Antecedentes do comprometimento organizacional

Vários estudos têm procurado identificar os antecedentes/preditores, os constructos que se aproximam conceptualmente do comprometimento organizacional e as suas consequências (e.g., Allen & Meyer, 1990; Mathieu & Zajac 1990; Meyer, 1997; Meyer et al., 2002). Entre os antecedentes contam-se a clareza de papel, a satisfação com os colegas de trabalho, a realização de tarefas significantes, a segurança do emprego e as possibilidades de desenvolvimento de carreira (Swales, 2002). A idade tende a apresentar uma associação positiva com o comprometimento organizacional, sendo mais forte em colaboradores mais velhos, que já investiram muito na sua carreira, bem como o estado civil – indivíduos solteiros tendem a considerar mais alternativas atractivas de carreira do que indivíduos casados (Hrebiniack & Alutto, 1972). O género tende a apresentar resultados divergentes, uma vez que diversos autores que se debruçam sobre a relação entre o comprometimento e o género (e.g., Aven, Parker & McEvoy, 1993; Bruning & Snyder 1983) não observaram relação entre estas duas variáveis, enquanto outros estudos apontam para uma relação entre elas, apresentando o sexo feminino valores mais elevados de comprometimento (Hrebiniack & Alutto, 1972).

De acordo com Meyer e colaboradores (2002), o *locus* de controlo externo apresenta-se negativamente correlacionado com o comprometimento afectivo, assim como o conflito de papel, a ambiguidade de papel, e a sobrecarga de papel (*role overload*) se apresentam negativamente correlacionados com o comprometimento (Swales, 2002).

Os antecedentes mais gerais dos três tipos de comprometimento organizacional prendem-se com aspectos diferentes: o comprometimento afectivo tenderá a desenvolver-se quando o envolvimento numa dada organização satisfizer as necessidades básicas dos colaboradores; o comprometimento calculativo tomará forma quando o indivíduo tiver feito investimentos que serão perdidos ou reduzidos no caso de mudar de organização, ou quando as alternativas forem reduzidas; e o comprometimento normativo tenderá a

desenvolver-se quando existirem experiências de socialização que enfatizem ser apropriado permanecer leal ao empregador, ou quando houver recepção de benefícios que criem um sentimento de obrigação para retribuir (Meyer et al., 1993). O comprometimento normativo pode também desenvolver-se por influência de experiências de vida mais precoces (não necessariamente ligadas ao contexto organizacional), que tenham de alguma forma encorajado o comprometimento (e.g., experiências familiares relativas ao trabalho, como o facto de os pais demonstrarem lealdade ao empregador, e experiências culturais, como por exemplo sanções culturais relativas a *job-hopping*⁸) (Allen & Meyer, 1996).

A análise dos conceitos que se aproximam conceptualmente do comprometimento organizacional (e.g., satisfação no trabalho) tem permitido verificar que este emerge como um conceito distinto, apesar de se apresentar, com alguma frequência, correlacionado com variáveis como a satisfação no trabalho, a segurança do trabalho e o comprometimento com um sindicato ou profissão (Swales, 2002).

3.2. *Consequências do comprometimento organizacional*

Com base nos resultados de vários estudos, DeCotiis e Summers, (1987) concluíram que o comprometimento tem influência na actividade da organização, uma vez que o comprometimento afectivo apresenta uma associação positiva com a produtividade, a motivação e a satisfação.

Para Meyer e colaboradores (1993), algumas consequências estudadas apresentam diferenças relativamente ao tipo de comprometimento envolvido: o comprometimento afectivo e normativo (se bem que este em menor medida) estão positivamente correlacionados com a performance organizacional e os comportamentos de cidadania organizacional, enquanto o comprometimento calculativo não se apresenta correlacionado, ou apresenta-se negativamente correlacionado, com estas variáveis. As intenções de *turnover* apresentam uma correlação negativa com o comprometimento afectivo e normativo, sendo a sua correlação com o comprometimento calculativo menos consistente de estudo para estudo (Allen & Meyer, 1996). O comprometimento organizacional liga-se também à forma como os trabalhadores respondem à insatisfação no trabalho: os compromettimentos afectivo e normativo correlacionam-se positivamente com a vontade para sugerir melhorias e com a aceitação “das coisas como elas são” (lealdade) e correlacionam-se negativamente com o afastamento passivo das situações insatisfatórias (negligência), enquanto o comprometimento calculativo se correlaciona positivamente com este último aspecto (Meyer et al., 1993). O absentismo voluntário (evitável) encontra-se negativamente correlacionado, de acordo com Meyer e colaboradores (1993), com o comprometimento normativo e afectivo, não apresentando o comprometimento calculativo correlação significativa com o absentismo.

⁸ Refere-se à prática de mudar de emprego frequentemente, especialmente como uma forma de aumentar rapidamente os ganhos financeiros, ou de avançar na carreira (The Free Dictionary, 2010).

4. Estilos de pensamento

O estilo de pensamento refere-se à forma dominante de utilização das capacidades mentais para realizar actividades diárias, incluindo a compreensão e a resolução de problemas e desafios (Vance, Groves, Paik & Kindler, 2007). A literatura neste domínio sugere a existência de pelo menos dois estilos de pensamento. Assim, o *pensamento linear* refere-se à preferência para atender a dados e factos externos, e para os processar de uma forma lógica e racional para criar conhecimento, compreensão ou decidir acções subsequentes. Já o *pensamento não linear* define-se como a preferência para atender a sentimentos internos, emoções, impressões, intuições e sensações, e para os processar consciente ou inconscientemente para criar *insight*, conhecimento ou decidir acções subsequentes (Groves & Vance, in press; Vance, Groves & Paik, 2004; Vance et al., 2007). Ou seja, os diferentes estilos de pensamento (*linear* e *não linear*) implicam a atenção a uma *fonte de informação* particular (respectivamente, *externa* e *interna*), e subsequentes processos mentais de processamento de informação (Groves, Vance & Paik, 2008), que corresponderão, respectivamente, a uma forma de *tomada de decisão linear* ou *não linear*. Segundo Vance, Zell e Groves (2008), existe alguma tendência para a consistência no estilo de pensamento, ou seja, sujeitos que recorrem mais frequentemente a fontes de informação internas terão pouca tendência para tomar decisões de forma linear, e sujeitos que recorrem mais a fontes de informação externas terão menor tendência para tomar decisões de forma não linear.

Os estilos de pensamento são parcialmente socializados, e tipicamente constituem-se como padrões inconscientes de cognição, associados à percepção e à tomada de decisão, que podem variar conforme as exigências e condições únicas de uma dada situação. Estes padrões podem ser o resultado da experiência directa, ou desenvolvidos através da aprendizagem vicariante – ou seja, através da observação de exemplos e de modelos de outros (Vance et al., 2008). O estilo de pensamento actua como precursor do comportamento e da performance, formando as directrizes internas que regem a resolução de problemas, a tomada de decisão e o comportamento visível resultante. Apesar de ser geralmente inconsciente (devido à sua utilização constante), pode ser transportado para o nível da consciência e alterado, de forma a atingir um padrão de pensamento que conduza a um comportamento mais construtivo ou a uma melhoria na performance (op. cit).

A sociedade ocidental é caracterizada pela influência da tradição newtoniana (que muitas vezes é vista como sendo reducionista, determinista e orientada para o equilíbrio, na qual um sistema é encarado como sendo composto por partes divisíveis). Este paradigma é muitas vezes denominado “linear reducionista”, e tem como base a metodologia analítica. Nesta perspectiva, um sistema é igual à soma das suas partes, que podem ser analisadas e entendidas separadamente, e que podem ser somadas para formar um sistema compreensível e predizível. Procuram-se assim, continuamente, novos métodos para medir objectivamente e predizer relações de causa-efeito dos componentes dos sistemas do complexo mundo que nos rodeia (Shelton & Darling, 2003). Analisando o mundo do trabalho ocidental à luz deste para-

digma, observa-se que se assume, frequentemente, o objectivo de prever e controlar o comportamento humano e os resultados organizacionais (Lichtenstein & Mendenhall, 2002). No entanto, esta perspectiva não parece ser completamente eficaz para compreender sistemas complexos e imprevisíveis, nos quais o comportamento do todo não é necessariamente igual à soma das partes (Shelton & Darling, 2003) – efectivamente, os sistemas de trabalho actuais são extremamente complexos, com diversas partes constituintes interligadas e interdependentes, contribuindo para a criação de resultados difíceis de prever (Vance et al., 2007).

A capacidade de pensar, planear e resolver problemas no panorama actual do ambiente global do mercado (complexo, turbulento, imprevisível e incerto, que reflecte um desafio cada vez maior para equilibrar exigências locais e globais, e para enfrentar turbulência, descontinuidade, incerteza e mudanças progressivamente mais rápidas) implica que os profissionais possuam mais do que uma plataforma de pensamento construída por regras, racionalidade, análise, lógica, razão e relações de causa-efeito (Vance et al., 2004; Vance et al., 2007). Assim, os profissionais devem também desenvolver padrões de pensamento alternativos, com recurso à avaliação intuitiva e emocional, à criatividade, à avaliação holística e total dos sistemas, ao pensamento integrativo e sinérgico, à flexibilidade perceptual, à imaginação, à visualização e ao *insight* (Groves & Vance, in press; Vance et al., 2007). Um exemplo dessa necessidade pode ser constatado na importância que é dada, em processos de selecção, a características como capacidade de trabalho em equipa e *skills* interpessoais, capacidades que utilizam aspectos como o *insight*, a consciência emocional, a intuição e a empatia para serem postos em prática (Vance et al., 2004).

No entanto, uma atenção excessiva ao estilo de pensamento não linear cria o risco de provocar desequilíbrio. Por exemplo, um empreendedor que queira fundar uma empresa deverá utilizar criatividade e intuição, mas também calcular riscos, possibilidades e estabelecer um plano de negócio (Morris, Schindehutte & LaForge, 2002). Também uma empresa que confie demasiadamente numa liderança visionária e que se reporte quase excessivamente à intuição e a sentimentos profundos, corre o risco de falir, pois falha na avaliação de pistas externas e internas e de factores críticos (Kroll, Toombs & Wright, 2000). Assim, segundo Vance e colaboradores (2004), parece ser importante que exista um equilíbrio entre os dois estilos de pensamento descritos – ou seja, a utilização dos dois estilos de pensamento em conjunto e de forma equilibrada é necessária para enfrentar os desafios do mercado de trabalho actual (Hussey, 2001). Um outro exemplo da necessidade de utilizar ambos os estilos de pensamento decorre dos resultados do estudo de Groves e colaboradores (2008), que observaram que a utilização de um estilo de pensamento compósito se encontrava associado com uma tendência para tomar decisões éticas.

4.1. Diferenças no perfil de estilo de pensamento relativamente ao género e a diferentes grupos profissionais

Vance e colaboradores (2007) encontraram diferenças significativas

nos estilos de pensamento entre os géneros, consistentes com a investigação prévia em inteligência emocional (e.g., Petrides & Furnham, 2000; Schutte et al., 1998) e em *skills* de comunicação sócio-emocional (e.g., Riggio, 1986). Especificamente, as mulheres apresentavam um padrão de pensamento mais caracterizado pelo recurso a fontes de informação internas e à tomada de decisão não linear, quando comparadas com os homens. A área de formação dos participantes permitiu também a observação de diferenças, consistentes com investigações prévias sobre diferenças respeitantes aos estilos de tomada de decisão de diferentes grupos profissionais (e.g., Abdolmohammadi, Read, & Scarbrough, 2003; Geary & Rooney, 1993; Ponemon & Glazer, 1990), uma vez que os sujeitos que provinham de áreas de formação diferentes apresentavam igualmente diferenças nos estilos de pensamento. Assim, estudantes de áreas de formação como gestão, marketing e negócios internacionais recorriam mais frequentemente a fontes de informação internas e tomavam mais vezes decisões de uma forma não linear do que estudantes provenientes de áreas de engenharia. Este padrão também se verificou na comparação de dois grupos profissionais: actores e contabilistas. Os actores apresentaram uma maior propensão para a utilização de estilos de tomada de decisão não linear e para o recurso a fontes de informação internas, enquanto os contabilistas apresentaram uma maior tendência para recorrer a fontes externas de informação e utilizar o estilo de tomada de decisão linear (Vance et al., 2008).

5. Modelo conceptual e hipóteses

Um corpo substancial de evidência empírica (e.g., Hrebiniack & Alutto, 1972; Mathieu & Zajac 1990; Meyer & Allen, 1991; Meyer et al., 2002) sustenta que diversas características pessoais (e.g., idade, género, *locus* de controlo) têm impacto no comprometimento apresentado por um indivíduo. Importa assim clarificar a relação que os estilos de pensamento, enquanto características pessoais, assumem no comprometimento. Os estilos de pensamento constituem-se como precursores do comportamento, formando as directrizes internas que regem a resolução de problemas, a tomada de decisão e o comportamento visível resultante (Groves & Vance, in press; Vance et al., 2004; Vance et al., 2008), podendo assim considerar-se que têm um impacto directo na forma de comprometimento maioritariamente sentido por um indivíduo para com a organização a que pertence. Assim, esperamos que sujeitos que apresentem mais tendência para atender a fontes de informação externas manifestem maior tendência para estabelecer relações transaccionais baseadas num investimento pessoal com vista a um determinado retorno (comprometimento calculativo) (*Hipótese 1*), bem como sujeitos que tomem decisões de forma linear (*Hipótese 2*). Esperamos também que indivíduos que demonstrem preferência para atender a fontes de informação internas estejam comprometidos através de relações de carácter emocional (comprometimento afectivo) (*Hipótese 3*), bem como sujeitos que tomem decisões de forma não linear (*Hipótese 4*). Na mesma linha, esperamos que indivíduos que demonstrem preferência para prestar atenção a fontes de informação internas estejam comprometidos através de sentimentos de dever moral para

com a organização (comprometimento normativo) (*Hipótese 5*), bem como sujeitos que tomem decisões de forma não linear (*Hipótese 6*).

A relação entre o comprometimento e diversos aspectos da performance (e.g., comportamentos de cidadania organizacional, comportamento no atendimento) tem sido frequentemente estudada na literatura (e.g., Meyer & Allen, 1991; Mathieu & Zajac, 1990; Meyer et al., 2002). No entanto, a relação entre o comprometimento organizacional e o trabalho emocional [enquanto processo que ocorre quando é requerido a um indivíduo, como parte do seu trabalho e através de *display rules*, que expresse emoções que não sente genuinamente (Ashforth & Humphrey, 1993), prescrevendo dessa forma os comportamentos necessários a uma performance eficiente e eficaz (Diefendorff & Richard, 2003)], tanto quanto é do nosso conhecimento, nunca foi estudada empiricamente. Nesse sentido, e considerando as características das três componentes de comprometimento organizacional consideradas, esperamos que o comprometimento afectivo e o comprometimento normativo levem à realização de *deep acting*. As relações de carácter emocional (comprometimento afectivo) levam a um maior esforço no cumprimento das exigências da organização, e conseqüentemente à realização de uma estratégia de regulação emocional mais profunda e que é percebida como mais eficaz pelos clientes (Brotheridge & Grandey, 2002) – *deep acting* (*Hipótese 7*); bem como sentimento de dever moral para com a organização (*Hipótese 8*). Esperamos também que relações transaccionais baseadas num investimento pessoal com vista a um determinado retorno (comprometimento calculativo) levem à ocorrência de *surface acting* (*Hipótese 9*).

Uma vez que o modelo de Leiter e Maslach (1988) tem sido considerado aquele que oferece uma melhor representação do processo de *burnout* (e.g., Gil-Monte et al., 1998), esperamos que na amostra em estudo se observem as mesmas relações encontradas pelos autores. Esperamos que o sentimento de inautenticidade criado pelo processo de *surface acting* leve a que os indivíduos se sintam emocionalmente esgotados, que é a característica mais marcante da exaustão emocional (Leiter & Maslach, 1988, Pugliesi, 1999) (*Hipótese 10*). A exaustão emocional constitui-se assim como uma resposta aos stressores emocionais do trabalho (Leiter & Maslach, 1988). Quando a exaustão emocional ocorre, os indivíduos podem tentar lidar com ela afastando-se dos outros (e.g., clientes, colegas de trabalho, supervisores), surgindo um sentimento de distanciamento dos sentimentos reais de cada indivíduo e também de distanciamento dos sentimentos dos outros (Brotheridge & Lee, 2002; Hochschild, 1983), e desenvolvendo uma resposta despersonalizada às solicitações dos mesmos (Leiter & Maslach, 1988) (*Hipótese 11*). A despersonalização pode também surgir como consequência do *surface acting*, uma vez que agir de uma forma não autêntica consistentemente pode conduzir da mesma forma a um distanciamento dos sentimentos próprios e dos sentimentos dos outros (Brotheridge & Grandey, 2002) (*Hipótese 12*). Quando o indivíduo sente que não consegue responder às solicitações dos outros (despersonalização), o sentimento de realização pessoal diminui (Brotheridge & Grandey, 2002): o indivíduo começará a sentir

que desempenha o seu trabalho com menos sucesso, uma vez que geralmente é esperado que os profissionais demonstrem mais do que emoções superficiais (Ashforth & Humphrey, 1993), e avaliará as suas realizações pessoais de uma forma menos positiva (Leiter & Maslach, 1988) (*Hipótese 13*). Já o processo de *deep acting* implica que o indivíduo se relacione com os outros considerando-os alguém que merece expressão emocional autêntica, e o *feedback* positivo que frequentemente receberá poderá aumentar o sentimento de realização pessoal (Brotheridge & Grandey, 2002) (*Hipótese 14*).

Adicionalmente, o modelo inclui a correlação entre os distúrbios das variáveis comprometimento afectivo e comprometimento normativo, uma vez que, dadas as correlações moderadas que frequentemente apresentam (e.g., Allen & Meyer, 1990; Meyer et al., 2002), podem existir causas comuns dos dois tipos de comprometimento que não foram tidas em consideração na nossa investigação (De Jong et al., 2001, Kline, 1998). Neste sentido, a correlação entre os distúrbios das variáveis comprometimento afectivo e comprometimento normativo é necessária para explicar melhor os resultados (MacCallum, Wegener, Uchino & Fabrigar, 1993). A explicação estatística para esta correlação é que itens com escalas de medida semelhantes apresentam frequentemente erros de medida que estão correlacionados (Byrne, 1989). O modelo inclui também a correlação entre as variáveis relativas às fontes de informação (internas e externas) e à tomada de decisão (linear e não linear). As hipóteses encontram-se explícitas na Figura 1.

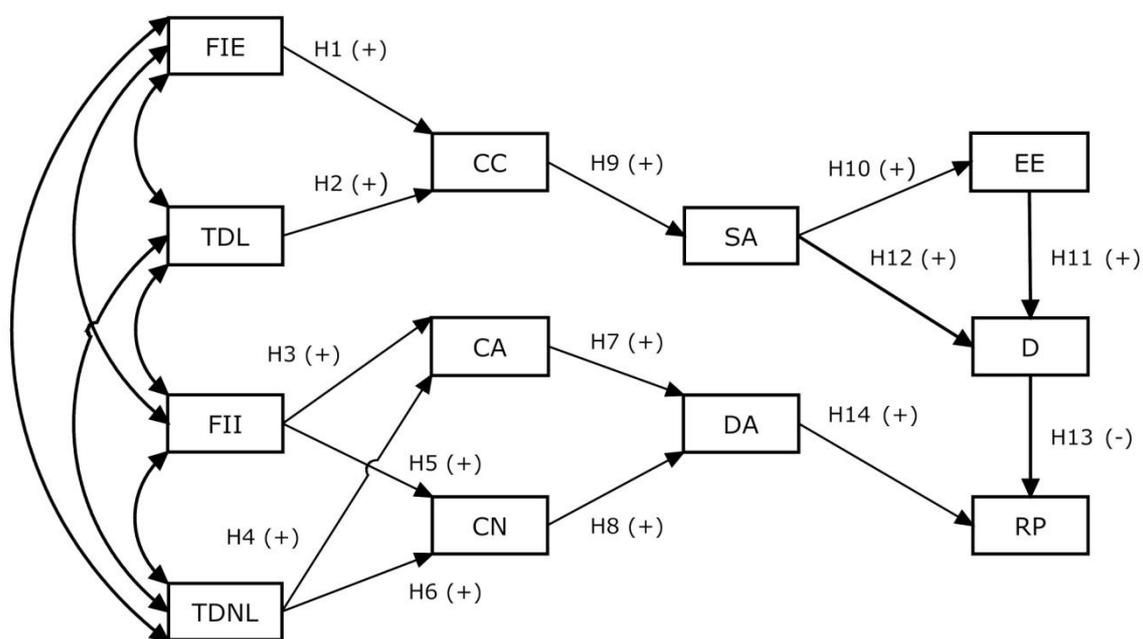


Figura 1. Modelo hipotético.

Legenda: FIE – Fontes de Informação Externas; TDL – Tomada de Decisão Linear; FII – Fontes de Informação Internas, TDNL – Tomada de Decisão Não Linear; CC – Comprometimento Calculativo; CA – Comprometimento Afectivo; CN – Comprometimento Normativo; SA – *Surface Acting*; DA – *Deep Acting*; EE – Exaustão Emocional; D – Despersonalização; RP – Realização Pessoal.

II - Objectivos

O objectivo geral do presente estudo prende-se com a análise das relações entre os estilos de pensamento (linear e não linear), comprometimento organizacional (afectivo, normativo e calculativo), trabalho emocional *employee-focused* (*deep acting* e *surface acting*) e *burnout* (exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal) numa amostra de Professores Universitários portugueses. A ocorrência de *burnout* pode constituir-se como uma consequência do trabalho emocional; enquanto o estilo de pensamento dominante e o tipo de comprometimento organizacional podem surgir como seus antecedentes. As relações entre estas variáveis não são ainda claras, uma vez que, pela revisão da literatura efectuada neste domínio, verificámos que ainda não foram todas estudadas em conjunto. Através de modelos de equações estruturais, pretende-se, assim, estudar as possíveis relações entre estas variáveis, com o objectivo de contribuir para uma maior clareza e compreensão da sua relação, bem como contribuir para o avanço do conhecimento neste domínio. O segundo objectivo prende-se com o estudo das qualidades psicométricas das escalas *Emotional Labor Scale* (ELS), *Maslach Burnout Inventory* (MBI), *Escala do Comprometimento Organizacional* (ECO) e *Linear/Nonlinear Thinking Scale Profile* (LNTSP) e com uma contribuição para a validação das mesmas no contexto português, sobretudo no que se refere à sua validade de constructo⁹. De acordo com as indicações de Hallberg e Sverke (2004), a validade de constructo de uma medida não é estabelecida através de um único procedimento de validação, devendo assim ser considerada um processo constante em que em cada estudo empírico, com diferentes amostras, acrescenta novas evidências e informação. Deste processo decorre em grande medida o rigor tanto da produção científica como das práticas de intervenção, pelo que definimos como nosso objectivo não só contribuir para a validação das escalas referidas no contexto português, como garantir rigor na sua utilização no presente trabalho.

Para atingir os objectivos propostos, recorreremos a um *design* não experimental ou de campo (não se recorre ao controlo das diferenças individuais, à manipulação das variáveis independentes nem à distribuição dos sujeitos por condições experimentais), transversal e correlacional [serão analisadas as relações entre as variáveis num momento temporal específico (Alferes, 1997)]. Medimos variáveis existentes nos sujeitos, e a pertença dos sujeitos à actividade profissional considerada (docentes do Ensino Superior) determinou a pertença ao grupo investigado (Coolican, 2009).

III - Metodologia

1. Técnicas de recolha de dados

Os dados foram recolhidos através do método do inquérito por questionário auto-administrado (Hill & Hill, 2005). Os instrumentos necessários

⁹ A validade de constructo refere-se ao facto de uma escala medir efectivamente o conceito em estudo, e procura averiguar em que grau os resultados obtidos com um instrumento revelam efectivamente os constructos teóricos que lhe subjazem (Coolican, 2009).

a esta investigação já se encontravam criados e traduzidos para português¹⁰.

Os questionários auto-administrados apresentam algumas desvantagens, nomeadamente o facto de os dados obtidos poderem ser afectados por algumas características dos respondentes (e.g., memória, conhecimento, experiência, motivação, personalidade) e pela desejabilidade social (os sujeitos respondem de acordo com o que as apresenta de uma forma favorável, e não necessariamente de acordo com as suas crenças, atitudes, comportamentos e emoções) (Robson, 2002).

Não obstante, a utilização de questionários auto-administrados apresenta algumas vantagens importantes, nomeadamente o seu baixo custo, a requisição mínima de recursos que exige, o potencial para ser aplicado a uma população ampla (Brewerton & Millward, 2003), o foco na comparabilidade dos dados obtidos (permite a standardização da linguagem e da entoação utilizadas nos itens e nas instruções) (Robson, 2002; Velde, Jansen & Anderson, 2004), e ainda o facto de ser um método em que a influência do investigador é minimizada e em que existem mais garantias de confidencialidade (Velde et al. 2004). Estas vantagens levaram-nos a optar pelo recurso aos questionários auto-administrados como método de recolha de dados.

1.1. Questionário sociodemográfico

Para recolha de dados relativa às variáveis *Idade, Estado Civil, Sexo, Número de Filhos, Antiguidade na Faculdade, Antiguidade na Actual Categoria Profissional, Número de Horas de Trabalho por Semana*, existência ou não de *Contacto Directo com Clientes Externos* e *Instituição* a que o docente pertence, recorremos a um questionário sociodemográfico elaborado para esse fim (Anexo 1).

1.2. ELS (*Emotional Labor Scale*)

Para recolher dados acerca da variável *trabalho emocional* recorremos à *Emotional Labor Scale* (ELS), que foi desenvolvida por Brotheridge e Lee em 2003 (Anexo 2). Esta escala foi traduzida para português por Celeste (2009), sendo o trabalho emocional avaliado numa escala de *Likert* de cinco pontos, variando entre *1- Nunca* e *5 – Sempre*, excepto na dimensão *duração* (em que a resposta é aberta).

A ELS é constituída por duas subescalas referentes ao trabalho emocional *employee-focused* [*deep acting* (itens 3, 9 e 14) e *surface acting* (itens 7, 11 e 13)] e por quatro subescalas relativas ao trabalho emocional *job-focused* [*variedade das expressões emocionais* (itens 5, 10 e 12), *frequência*

¹⁰ A tradução do LNTSP foi realizada por membros da equipa de investigadores e docentes do Núcleo de Estudo e Formação em Organização e Gestão, nomeadamente os investigadores Carla Carvalho e Carlos Ferreira Peralta, em 2009. O trabalho de adaptação, tradução e validação exploratória da ELS para a população de gestores brasileiros foi realizado por Carvalho e Celeste em 2008, aquando da adaptação dos instrumentos de recolha de dados para a realização da investigação de Celeste (2009) e posteriores utilizações pela equipa do NEFOG (e.g., Fachada, 2010; Serra, 2009; Silva, 2009), todas com amostras diferentes. Relativamente ao MBI, utilizámos a tradução de Cruz e Melo (1996), e no que concerne à ECO utilizámos a tradução de Nascimento, Lopes e Salgueiro (2008).

das expressões emocionais (itens 1, 4 e 6), intensidade das interações interpessoais (itens 2 e 8) e duração das interações interpessoais (itens 1d, 2d, 3d, 4d, 5d e 6d)]¹¹. Importa referir que os seis itens da dimensão *duração* não pertencem à escala original desenvolvida por Brotheridge e Lee (2003), correspondendo a itens desenvolvidos pela nossa equipa de investigação, que se aproximam do item original, e que são relevantes para a população em análise (referem-se a interações com alunos em contexto de sala de aula, alunos em contexto de atendimento pessoal, colegas de trabalho, órgãos de gestão, funcionários e pessoas externas).

No que se refere às qualidades psicométricas da ELS, Celeste (2009), através de uma análise factorial exploratória em componentes principais, identificou os mesmos seis factores apresentados por Brotheridge e Lee (2003), embora com alterações pontuais relativas à correspondência item-dimensão. Todas as dimensões apresentaram Alphas de Cronbach superiores a .60, valor adequado para investigações exploratórias (Hair, Black, Babin & Anderson, 2009). No entanto, uma vez que a versão de Celeste (2009) se referia a uma amostra de gestores brasileiros, e que desconhecemos a utilização desta escala em Portugal na população em análise no presente trabalho, tornou-se necessário testar a validade de constructo e a fiabilidade¹² da ELS na nossa amostra (Hill & Hill, 2005).

1.3. MBI (*Maslach Burnout Inventory*)

Para medir o *burnout* utilizou-se o *Maslach Burnout Inventory* (MBI), desenvolvido por Maslach e Jackson em 1981 e revisto em 1986 (Anexo 3); e que se encontra validado por Cruz e Melo (1996) para a população portuguesa¹³. Este inventário, com 22 itens, avalia as três dimensões do *burnout*, originando três pontuações distintas, uma para cada dimensão (Leiter & Maslach, 1988). Os itens 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 e 20 referem-se à dimensão *exaustão emocional*; os itens 5, 10, 11, 15 e 22 à dimensão *despersonalização* e os itens 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 e 21 à dimensão *realização pessoal*. A resposta aos itens é dada através de uma escala tipo *Likert* de sete pontos, que mede a frequência com que cada sentimento ocorre (desde 0 – *Nunca/Nenhuma vez*, a 6 – *Sempre/Todos os dias*).

¹¹ Na validação da escala, todas as dimensões foram analisadas. Importa contudo referir que não obstante o constructo trabalho emocional ser multidimensional, ao nível do teste das hipóteses formuladas, das dimensões presentes na escala apenas serão analisados os itens relativos ao *deep acting* e ao *surface acting* (trabalho emocional *employee focused*). As restantes subescalas não serão examinadas a esse nível, em virtude de não se ajustarem aos nossos objectivos (i.e., analisar o trabalho emocional na sua vertente mais interna – os aspectos *employee-focused*).

¹² Fiabilidade refere-se à consistência da medida, ao produzir resultados similares em ocasiões diferentes mas comparáveis (Coolican, 2009). Embora existam diversos métodos para estimar a fiabilidade (e.g., *parallel forms reliability*, consistência interna do tipo *split-half*), no caso do presente estudo recorremos à estimação de consistência interna Alpha (α) de Cronbach, dado que se adequava melhor ao tipo de estudo e aos objectivos propostos (Hill & Hill, 2005).

¹³ Os dados obtidos com esta investigação foram desenvolvidos no âmbito de um relatório de investigação não publicado, tendo sido apresentados num artigo da autoria de Melo, Gomes e Cruz (1999).

Maslach e colaboradores (1996) não recomendam o cálculo de uma pontuação global de *burnout*, considerando-se assim que um sujeito tem *burnout* quando obtém resultados elevados de exaustão emocional e despersonalização e resultados baixos de realização pessoal. De facto, apesar de alguns autores terem defendido a soma das três pontuações para criar uma medida total do *burnout* (e.g., Meier, 1984), existe evidência empírica de que as três dimensões do *burnout* são componentes conceptualmente distintos (Maslach & Jackson, 1981) e de que se correlacionam de forma diferente com outras variáveis estudadas (e.g., idade, carga de trabalho, autonomia, satisfação com o estatuto e o reconhecimento), levando a criação de uma medida compósita do *burnout* a uma perda de informação significativa e potencialmente enviesadora dos resultados (Cordes & Dougherty, 1993).

No estudo realizado por Cruz e Melo (1996) relativo às qualidades psicométricas desta escala, a consistência interna apresentou valores superiores a .70 para todas as subescalas (Hair et al., 2009). No entanto, dado que a adaptação realizada por Cruz e Melo (1996) se refere a uma amostra de psicólogos portugueses, e que desconhecemos a utilização desta escala em Portugal na população em análise no presente trabalho, efectuámos estudos de validação e de fiabilidade do MBI nesta nova população (Hill & Hill, 2005).

1.4. ECO (Escala do Comprometimento Organizacional)

Nesta investigação, o comprometimento organizacional foi avaliado com recurso à *Escala do Comprometimento Organizacional* (ECO) (Anexo 4) de Allen e Meyer (1990), mais especificamente à versão revista de 1997. Esta escala mede as componentes *afectiva* (itens 2, 6, 7, 9, 11 e 15), *calculativa* (itens 1, 3, 13, 14, 16, 17 e 19) e *normativa* (itens 4, 5, 8, 12, 10 e 18) do comprometimento organizacional. As respostas são dadas numa escala de tipo *Likert* de sete pontos, em que o valor 1 corresponde a *Discordo Totalmente* e o valor 7 a *Concordo Totalmente*. Neste sentido, valores elevados numa dada subescala correspondem a um elevado comprometimento da componente avaliada por essa subescala.

Esta escala foi adaptada para a população portuguesa por Nascimento, Lopes e Salgueiro (2008). Apesar de o estudo conduzido por Nascimento e colaboradores não ter permitido validar o modelo de Meyer e Allen para o contexto português (no que concerne às relações entre as três componentes do modelo), foi novamente identificada a estrutura tridimensional do comprometimento organizacional. Foi também observada uma elevada consistência interna em cada uma das três subescalas, apresentando cada uma delas coeficientes Alpha de Cronbach superiores a .70 (op. cit). Uma outra adaptação da escala, realizada por Martins (2008), apresentou consistências internas superiores a .70, tendo no entanto alguns itens saturado em dimensões diferentes daquelas que os autores da escala encontraram.

Dado que a adaptação realizada por Nascimento e colaboradores (2008) se refere a uma amostra de colaboradores de empresas nas áreas da tecnologia da informação, dos transportes e da indústria farmacêutica, que a adaptação de Martins (2008) se refere a colaboradores de empresas industriais, e que desconhecemos a utilização desta escala em Portugal na popula-

ção em análise no presente trabalho, tornou-se necessário efectuar estudos de validação e de fiabilidade da ECO nesta nova população (Hill & Hill, 2005).

1.5. LNTSP (*Linear/Nonlinear Thinking Scale Profile*)

Para avaliar a variável estilos de pensamento recorreu-se à *Linear/Nonlinear Thinking Scale Profile* (LNTSP) (Anexo 5). Esta escala foi desenvolvida por Vance, Groves, Paik e Kindler em 2007, e o objectivo ligado ao seu desenvolvimento prendeu-se com a criação de uma medida multidimensional relativamente curta, aperfeiçoada e que permitisse dar pistas para intervenções ao nível da melhoria dos processos de tomada de decisão e de resolução de problemas. Baseia-se num modelo de quatro factores, envolvendo as *fontes de informação* [*externas* (FIE) – itens 1FI a 8FI, e *internas* (FII) – itens 9FI a 16FI] e a *forma de tomada de decisão* [*linear* (TDL) – itens 1TD a 5TD, e *não linear* (TDNL) – itens 6TD a 10TD].

No que se refere à consistência interna, todas as subescalas apresentaram valores de Alpha de Cronbach superiores a .70 (Vance et al., 2007). A LNTSP foi construída e validada para a população norte-americana (foram realizados quatro estudos com amostras diferentes, tendo-se mantido a dimensionalidade), não existindo ainda estudos de validação para a população portuguesa. Nesse sentido, é importante testar a validade e a fiabilidade da escala nesta nova população em análise (Hill & Hill, 2005), através de uma análise factorial exploratória.

2. *Procedimentos ao nível da recolha de dados*

Tendo em vista recolher os dados necessários para a presente investigação, activámos um leque de procedimentos, seguindo e ampliando as indicações de Brewerton e Millward (2003) e Hill e Hill (2005), que decorreu entre Outubro de 2009 e Julho de 2010. O contacto com as instituições iniciou-se através do contacto por *e-mail* com o presidente do Conselho Directivo/director de várias instituições de Ensino Superior do País, públicas e privadas, em que lhe era solicitado o pedido de colaboração dos docentes da instituição que dirigia para o preenchimento dos questionários da investigação que se pretendia levar a cabo. Em seguida, foi marcada uma reunião com os responsáveis das instituições que aceitaram participar no estudo. Esta reunião tinha como objectivo explicitar os objectivos da investigação e definir aspectos práticos da mesma (nomeadamente no que se referia ao procedimento de entrega dos questionários aos docentes e à sua recolha, tendo em conta a disponibilidade de recursos temporais e humanos da instituição). Nessa reunião foi também entregue o projecto de investigação, para explicitar melhor o estudo e para que estivesse disponível para consulta. O projecto continha cinco assuntos principais, para além dos contactos da equipa de investigação: 1) Equipa do projecto; 2) Introdução e objectivos; 3) Amostra e participação das instituições; 4) Formas de recolha de informação e tempo previsto; 5) Direitos e obrigações da equipa de investigação (Anexo 6). Este documento permitia assim transmitir a informação de forma clara e concisa e responder às principais questões levantadas pela realização do estudo.

Os questionários foram entregues a cada docente de acordo com a

estratégia preferida pelo presidente do Conselho Directivo/director de cada instituição (e.g., distribuição por elementos da equipa de investigação, distribuição por elementos chave da instituição, colocação dos questionários nos cacifos/gavetas de cada docente, envio de um *e-mail* solicitando aos docentes que levantassem o questionário num local designado pela instituição), juntamente com uma carta [que continha 1) a apresentação da razão de ser da equipa de investigação (ou seja, o seu objectivo principal); 2) a contextualização genérica do tema da investigação e respectivos objectivos; 3) um pedido de colaboração dirigido ao docente; 4) a garantia de confidencialidade e anonimato dos dados¹⁴ e 5) a data e o local definidos para a entrega dos questionários (Anexo7)] e um envelope da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra (reforçando a proveniência dos questionários), para que os docentes colocassem o questionário depois de preenchido.

Após o seu preenchimento, os questionários foram deixados pelos docentes de cada instituição no local indicado pelo respectivo presidente do Conselho Directivo/director, e posteriormente recolhidos por um elemento da equipa de investigação.

É importante referir que em alguns casos (e.g., rede de relações interpessoais da equipa de investigação) se utilizou uma estratégia de abordagem directa aos docentes, com respectiva entrega dos questionários, de forma a facilitar o acesso à população alvo.

3. Amostra

A amostra utilizada no presente estudo é constituída por 226 docentes do Ensino Superior, de diversas instituições públicas e privadas distribuídas por todo o País (Portugal Continental e Ilhas), e foi constituída através do método de amostragem por conveniência ou acessibilidade (Hill & Hill, 2005).

A média de *Idade* dos sujeitos que constituem a amostra situa-se nos 41.91 anos ($DP = 9.65$), onde o sujeito mais novo tem 25 anos e o sujeito mais velho tem 90 anos. A percentagem de *indivíduos do sexo masculino* na amostra é de 44.2%, e do *sexo feminino* é de 52.7%, sendo que 87.2% dos sujeitos leccionam em *Instituições Públicas* e 12.8% em *Instituições Privadas*. Relativamente ao *Estado Civil*, a maior parte dos sujeitos pertence à categoria *Casado* (59.7%), seguindo-se a categoria *Solteiro* (23.9%), *Divorciado* (7.1%), *Separado* (1.8%) e *Outros* (3.1%), sendo que 61.5% dos sujeitos têm filhos. No que respeita à *Antiguidade na Faculdade*, a média situa-se nos 160.86 meses ($DP = 102.48$), e a *Antiguidade na Categoria Profissional* apresentou uma média de 75.89 meses ($DP = 58.95$). A média das *Horas de*

¹⁴ Os questionários entregues aos docentes mediam variáveis que podiam ser susceptíveis a efeitos de desejabilidade social por características da situação, do inquirido ou pelo próprio tema das questões. Uma das formas de contornar este efeito e de fomentar a sinceridade é garantir o anonimato das respostas, bem como reforçar a proveniência dos questionários (i.e., reforçar que os dados são recolhidos no âmbito de uma investigação da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, e não da instituição a que o docente pertence) (Moreira, 2009).

Trabalho por Semana situou-se nas 34.45 horas ($DP = 16.999$), sendo que 42% dos sujeitos tinham *Contacto Directo com Clientes Externos em Contexto de Prestação de Serviços*. Relativamente à localização das instituições onde foram recolhidos questionários, 61.9% das respostas provêm de instituições do distrito de Coimbra, 15,5% do distrito de Viseu, 6.2% do distrito de Aveiro, 5.8% do distrito do Funchal, 4.9% do distrito do Porto, 3.1% do distrito de Braga e 2.7% de outros distritos (e.g., Leiria, Faro e Lisboa). No Anexo 8 apresentamos uma caracterização mais detalhada da amostra.

Dado que a percentagem de questionários recebidos (226) tendo em conta o número de questionários entregues (2054) foi muito baixa (11%), surgiu a necessidade de caracterizar a população a que pertence a amostra, de forma a garantir a generalização dos nossos resultados à população com alguma segurança. Nesse sentido, procedeu-se à análise de um documento datado de 2010, publicado pelo Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais, pertencente ao Ministério da Ciência, da Tecnologia e do Ensino Superior (GPEAR, 2010). Através da análise desse documento, verificámos que a média de idades dos docentes do Ensino Superior em Portugal era de 44 anos e a média de idades da nossa amostra era de aproximadamente 42 anos; relativamente ao sexo verificámos que na população de docentes do Ensino Superior portugueses existem mais homens (20016) do que mulheres (15364), e na nossa amostra esta proporção se encontra invertida (100 homens, 119 mulheres e 7 não respostas). Através de uma análise de Qui-Quadrado, observámos que não existe uma diferença estatisticamente significativa entre a amostra e a população no que se refere à idade ($\chi^2_{(4)} = 7.467$, $p = .113$), pelo que concluímos que a idade dos participantes é semelhante à da população, sendo a faixa etária entre os 40 e os 49 anos a mais prevalente. Relativamente ao sexo, observámos que existe uma diferença estatisticamente significativa entre a constituição da amostra e a constituição da população ($\chi^2_{(1)} = 10.546$, $p < .001$), uma vez que existe uma maior percentagem de indivíduos do sexo feminino e uma menor percentagem de indivíduos do sexo masculino na amostra do que seria esperado, tendo em conta os dados relativos à população. Este facto pode, em alguma medida, enviesar os resultados encontrados, pelo que generalizações dos resultados relativamente ao sexo devem ser realizadas com precaução.

A baixa percentagem de respostas poderá dever-se à fadiga associada ao preenchimento de um questionário que demorava aproximadamente entre 45 minutos a 1 hora a responder (Ghiglione & Matalon, 2005).

IV – Procedimentos ao nível da análise das qualidades psicométricas das escalas

1. Estratégia analítica

A Análise Factorial (AF) é um conjunto de técnicas que permite a redução de um leque amplo de variáveis inter-relacionadas para um número menor de dimensões latentes – ou seja, permite utilizar o menor número possível de conceitos para explicar a máxima quantidade de variância

comum numa matriz de correlações. Desta forma, a AF é utilizada em contexto de investigação com o propósito de estudar a estrutura de um leque de variáveis (Tinsley & Tinsley, 1987).

A Análise Factorial Exploratória (AFE) é utilizada para identificar constructos hipotéticos num conjunto de dados, enquanto a Análise Factorial Confirmatória (AFC) permite “confirmar” a existência desses constructos hipotéticos (Foster, Barkus & Yavorsky, 2006). Neste sentido, foram realizadas AFCs às escalas ELS, MBI e ECO (com o objectivo de testar as hipóteses relativas à estrutura dimensional das escalas), uma vez que: a sua dimensionalidade já foi por diversas vezes estabelecida na literatura, já existem estudos realizados em Portugal para cada uma das escalas (e.g., respectivamente, Celeste, 2009; Cruz & Melo, 1996; Nascimento et al., 2008), e, de acordo com Byrne (2010), a realização de uma AFC a um instrumento de medida é apropriada no caso de medidas com elevado grau de maturidade e evidência exploratória de uma estrutura factorial relativamente estável. Já no caso da LNTSP foi realizada uma AFE, uma vez que, pela revisão de literatura efectuada, desconhecemos aplicações desta escala em Portugal.

As AFCs foram desenvolvidas com recurso ao programa AMOS 18.0 e as AFEs utilizando o programa SPSS 17.0, ambos para sistema operativo Microsoft Windows.

1.1. Análise Factorial Confirmatória

1.1.1. Pressupostos da Análise Factorial Confirmatória

Os pressupostos da AFC podem ser classificados como estatísticos e conceptuais (Ho, 2006). Os pressupostos conceptuais referem-se à necessidade de as variáveis seleccionadas reflectirem as dimensões que se consideram existir num conjunto de variáveis e de existir homogeneidade da amostra relativamente à estrutura factorial subjacente.

Os pressupostos estatísticos incluem o tamanho da amostra, para o qual Kline (1998) e também Ho (2006) aconselham um rácio de pelo menos 10 sujeitos por parâmetro estimado, embora um rácio entre 10 e 5 sujeitos por parâmetro estimado não comprometa a possibilidade de generalizar os resultados. Considerámos também as não respostas e o seu padrão de distribuição. No que concerne às não respostas, é necessário decidir entre a eliminação de casos que as contenham e a sua substituição – se as não respostas apresentarem uma distribuição não aleatória (medida através do Little’s MCAR Test¹⁵) ou se o tamanho da amostra se tornar demasiado reduzido com a eliminação de casos, a substituição é aconselhada (Tabachnick & Fidell, 2007). Apesar disso, e de acordo com as recomendações de Bryman e Cramer (1993), casos com mais de 10% de não respostas devem ser eliminados. As não respostas que não atinjam 10% por caso e que apresentem um padrão de distribuição aleatório serão substituídas, no caso do presente estu-

¹⁵ MCAR significa *Missing Completely at Random*. Se o resultado obtido no teste Little’s MCAR Test for não significativo, podemos concluir que o padrão de não respostas é aleatório (Tabachnick & Fidell, 2007).

do, com recurso ao método EM¹⁶. Relativamente à variabilidade das respostas nas variáveis analisadas, é recomendada a exclusão de itens que apresentem mais de 50% das respostas numa única opção, de forma a garantir uma adequada variabilidade de resposta aos itens e um elevado poder discriminativo dos mesmos (Matos, Barbosa & Costa, 2000). Avaliámos também a existência de *outliers*. Estes podem encontrar-se em variáveis individuais (*outliers* univariados) ou em combinações de variáveis (*outliers* multivariados). Para avaliar a existência de *outliers* univariados avaliámos a média, a média aparada a 5% e a mediana de cada variável, sendo desejável que apresentem valores semelhantes (Wilcox, 2005). Para identificar os *outliers* multivariados recorreremos ao cálculo das distâncias Mahalanobis (Tabachnick & Fidell, 2007).

Considerámos também a normalidade e a normalidade multivariada¹⁷. Para avaliar o pressuposto da normalidade univariada recorreremos a uma análise da simetria e da curtose¹⁸, para além de explorações gráficas com recurso à sobreposição da curva normal ao histograma de frequências, ao *Normal Probability-Probability plot* e ao *Normal Q-Q plot*. Os testes Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk são utilizados no mesmo contexto, no entanto, dada a sua sensibilidade ao tamanho da amostra (i.e., em amostras de grandes dimensões podem apresentar valores estatisticamente significativos mesmo quando as variáveis são normais), devem ser interpretados com precaução e em conjunto com outros indicadores. De acordo com Tabachnick e Fidell (2007), se uma variável apresentar simetria e curtose consideráveis, é necessário considerar a transformação das variáveis. Para analisar o pressuposto da normalidade multivariada, avaliámos as distribuições univariadas (quando todas as variáveis apresentam normalidade univariada, a probabilidade de que exista normalidade multivariada é mais elevada) e realizámos uma selecção aleatória de pares de variáveis, avaliando a sua linearidade (através de *scatterplots* bivariados) (Maroco, 2007, Tabachnick & Fidell, 2007).

Analisámos ainda a multicolinearidade, a singularidade (através da análise da matriz de correlações) e a homoscedasticidade das variáveis (Ullman, 2007).

Para finalizar, considerámos também o número de indicadores necessários para representar adequadamente um constructo. Segundo as indicações de Hair e colaboradores (2009), o número mínimo necessário de indicadores é três, sendo o número ideal cinco a sete. No entanto, Ho (2006) indica que é preferível um pequeno conjunto de bons indicadores, avaliados

¹⁶ EM significa *Expectation Maximization*. Este método é utilizado quando as não respostas apresentam um padrão de distribuição aleatório e quando a percentagem de não respostas é pequena.

¹⁷ A normalidade refere-se ao grau em que os dados de uma amostra correspondem a uma distribuição normal (Hair et al., 2005), a normalidade multivariada é a assumpção de que cada variável e de que cada combinação linear de variáveis estão normalmente distribuídas (Tabachnick & Fidell, 2007).

¹⁸ De acordo com as indicações de Field (2009), para amostras com mais de 200 sujeitos, valores entre as razões simetria/desvio padrão da simetria ($Z_A = A/DP_A$) e de curtose/desvio padrão da curtose ($Z_C = C/DP_C$) maiores que ± 2.58 indicam uma distribuição não normal dos dados, para uma significância de $p < .01$.

por uma bateria de testes de validação de conteúdo, que vários indicadores indevidamente validados. Já Kline (1998) considera que cada constructo deverá estar representado por pelo menos dois factores.

1.1.2. Análises exploratórias

Após a análise dos pressupostos, no caso das escalas ELS, MBI e ECO, seguiu-se um procedimento de análise realizado de acordo com as recomendações de Flavián e Lozano (2003) e de Flavián, Torres e Guinalú (2004), e que potencia a qualidade da AFC, adoptando uma lógica sequencial no que respeita à depuração e aperfeiçoamento das subescalas.

De acordo com a metodologia proposta, a primeira análise a realizar consiste no estudo da fiabilidade de cada uma das subescalas que compõem as escalas. A avaliação da fiabilidade pode ser realizada através da avaliação da consistência interna, que neste caso foi efectuada recorrendo aos valores do Alpha de Cronbach¹⁹ e à correlação do item com a subescala total²⁰ (Hair et al., 2009). Assim, nesta primeira etapa, foram removidos os itens que apresentaram uma correlação inferior a .30 com a escala total (Nurosis, 1993) ou que prejudicaram o valor do Alpha de Chronbach.

A etapa seguinte consiste na análise da dimensionalidade de cada uma das subescalas, e tem a finalidade de analisar se as subescalas têm identidade própria, e se estão claramente definidas – ou seja, se a cada subescala corresponde um único factor, emergente através de extracção livre (Flavián & Lozano, 2003; Flavián et al., 2004). Para cumprir este propósito, procedeu-se à realização de AFEs com extracção livre, em componentes principais e com rotação *Varimax*²¹, para cada uma das subescalas. Nesta etapa, os critérios a ter em atenção são as comunalidades²² e os *loadings* dos itens nos respectivos factores (*factor loadings*)²³, tendo-se procedido à remoção de itens menos próximos do respectivo factor.

1.1.3. Análise Factorial Confirmatória

Para as escalas ELS, MBI e ECO, após o teste dos pressupostos e a execução do procedimento de depuração das escalas, recomendado por Flavián e Lozano (2003) e Flavián e colaboradores (2004), realizámos uma

¹⁹ De acordo com Hair e colaboradores (2009), o limite inferior para o valor do Alpha de Cronbach é .60 para investigações exploratórias e .70 para investigações confirmatórias. De acordo com os mesmos autores, o valor do Alpha de Cronbach pode ser inflacionado se o número de itens a testar for elevado, mas esse não é o caso das subescalas utilizadas no presente estudo.

²⁰ De acordo com Nurosis (1993), o valor mínimo requerido para a correlação entre determinado item e a subescala total é de .30.

²¹ A utilização do método de rotação *Varimax* prendeu-se com o facto de esta criar uma separação mais clara entre factores (Ho, 2006). O pedido de rotação prende-se com a possibilidade de as subescalas poderem ser multidimensionais.

²² Comunalidade refere-se à percentagem de variância de um item que é explicada pelos factores retidos (Hair et al., 2009). No presente trabalho adoptámos o valor de .30 como ponto de corte (Tabachnick & Fidell, 2007).

²³ Valores superiores a $\pm .50$ são considerados necessários para obtenção de significância prática, tendo nós por isso adoptado esse ponto de corte (Hair et al., 2009).

AFC. Os modelos foram estimados através do método de estimação de máxima verosimilhança (*Maximum Likelihood Estimation*)²⁴, forçando o *loading* de cada item num só constructo, estimando todos os *loadings* factoriais e avaliando as covariâncias existentes entre as variáveis latentes (Byrne, 2010).

De forma a avaliar a qualidade do ajustamento do modelo hipotético, em termos estatísticos, seguimos as sugestões de Ho (2006) e de Brown (2006), que compreendem a análise da adequação dos parâmetros estimados, a avaliação da adequação global do modelo e a revisão detalhada de indicadores que permitam identificar as fontes de desajuste e que forneçam sugestões sobre as alterações que podem ser feitas ao modelo (e.g., resíduos estandardizados, índices de modificação). É ainda importante considerar que o ajustamento deve ser estatístico e conceptual, devendo cada parâmetro ser passível de uma interpretação com significado.

De forma a avaliar a adequação dos parâmetros estimados, atendemos aos *loadings* dos itens nos respectivos factores, que idealmente devem ser iguais ou superiores a .5 (Hair et al., 2009). Para avaliar se os parâmetros são estatisticamente significativos recorremos ao teste *critical ratio* ($C.R. > \pm 1.96, p < .05$). Este teste indica em que medida o indicador apresenta *loadings* significativos na variável latente (Brown, 2006).

Existem diversas medidas que podem ser utilizadas para avaliar o ajustamento do modelo hipotético proposto²⁵. O Qui-Quadrado (χ^2) é uma das medidas utilizadas. De acordo com Ho (2006), valores significativos deste indicador indicam que o ajustamento do modelo aos dados é pobre. No entanto, a utilização deste indicador apresenta alguns problemas, nomeadamente o facto de ser muito sensível a perturbações na normalidade multivariada e de aumentar em função directa do tamanho da amostra (op cit.). Para colmatar estas falhas, Byrne (2010) sugere que se utilize a razão entre o valor de Qui-Quadrado obtido e os graus de liberdade (gl)²⁶. Não obstante, para comparar modelos hierárquicos, utiliza-se a diferença do Qui-Quadrado, enquanto que para comparar modelos não hierárquicos (i.e., que tenham o mesmo número de graus de liberdade, ou que tenham diferentes matrizes *input* de variância e covariância, sendo essa diferença causada por eliminação de variáveis), se utilizam os índices *Akaike Information Criterion* (AIC) e *Expected Cross-Validation Index* (ECVI) (Brown, 2006). Embora não exista um ponto de corte relativo a estes indicadores (Tabachnick & Fidell, 2007), modelos com valores mais baixos nestes índices indicam um melhor e mais parcimonioso ajustamento relativamente a modelos alternativos (Brown, 2006; Ullman, 2007).

²⁴ Segundo Hair e colaboradores (2009), em condições ideais, é suficiente uma amostra de 50 sujeitos para que a estimação *Maximum Likelihood* (ML) apresente resultados estáveis. Com o afastamento das condições ideais (e.g., desvios à normalidade), amostras de 200 sujeitos proporcionam resultados mais estáveis.

²⁵ Os índices analisados foram escolhidos tendo em consideração as suas características e comportamento no que concerne aos dados, tamanho da amostra e método (ML).

²⁶ São desejáveis valores inferiores a 3 na razão χ^2/gl , dada a complexidade dos nossos modelos (Kline, 1998).

Três outros índices absolutos de ajustamento que analisámos são o *Goodness-of-Fit Index* (GFI), o *Adjusted Goodness-of-Fit Index* (AGFI) e o *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA). O GFI compara o ajustamento obtido no modelo hipotético com a não existência de modelo²⁷. O RMSEA tem em consideração o erro de aproximação à população. Valores neste índice entre .1 e .08 indicam um ajustamento medíocre do modelo, devendo valores superiores a .1 levar à rejeição do mesmo. Valores entre .08 e .05 indicam um ajustamento adequado, enquanto valores inferiores a .05 apontam para um bom ajustamento (Byrne, 2010). Na análise do RMSEA deve-se também ter em consideração o intervalo de confiança [cujo limite superior deve estar abaixo do valor do ponto de corte de ajustamento considerado adequado (.08), que no caso do programa AMOS é dado para 90% de confiança]; e o teste de aproximação do ajustamento, que não deve apresentar significância estatística (i.e., $p > .05$). A diferença entre o AGFI²⁸ e o GFI é que o primeiro se ajusta ao número de graus de liberdade do modelo hipotético.

Devem também ser analisados alguns índices incrementais ou comparativos, que comparam o modelo proposto com um modelo independente ou nulo, no qual se assume que as variáveis medidas não se encontram correlacionadas (Ho, 2006). Entre eles contam-se o *Incremental Index of Fit* (IFI), o *Tucker-Lewis Index* (TLI) e o *Comparative Fit Index* (CFI)²⁹, e permitem analisar a melhoria que o modelo hipotético apresenta relativamente ao modelo nulo (op cit.).

A revisão de indicadores que permitam identificar as fontes de desajustamento inclui a análise dos índices de modificação (IM) e dos resíduos estandardizados. Os resíduos estandardizados correspondem aos desvios padrão que os resíduos observados apresentam em relação à ausência de resíduos que existiria num modelo com ajustamento perfeito, e assume-se que valores a partir de ± 2.58 indicam um ponto de desajustamento (Byrne, 2010, Brown, 2006)³⁰. Os índices de modificação ligam-se a quão apropriadamente descrito está o modelo hipotético. Para cada parâmetro fixo especificado é criado um valor de IM, representando a descida esperada no χ^2 se o parâmetro for livremente estimado; o IM mais elevado indica qual o parâme-

²⁷ De acordo com Kline (1998), o ponto de corte considerado é .90. No entanto, de acordo com Ho (2006), apesar de valores mais elevados indicarem um melhor ajustamento, ainda não foi estabelecido com clareza um limiar para indicar qual o valor de GFI que indica um bom ajustamento, pelo que no presente trabalho o valor de .90 é considerado mais uma guia de orientação do que um limiar.

²⁸ O ponto de corte sugerido para o AGFI é .80 (Byrne, 2005).

²⁹ Apesar de .95 ser frequentemente o ponto de corte considerado (e.g., Hu & Bentler, 1999), constatou-se que, para modelos com um número elevado de variáveis medidas, de parâmetros estimados e com uma amostra grande, este ponto de corte torna-se frequentemente irrealista. Assim, o valor por nós considerado como ponto de corte para estes índices é .90 (Brown, 2006). Valores abaixo deste limite podem levar à rejeição do modelo hipotético, no entanto, a consideração dos índices de ajustamento na sua globalidade é importante para a tomada de decisão (op cit.).

³⁰ Resíduos estandardizados positivos e elevados indicam a necessidade de estimar novos parâmetros para melhor atender às covariâncias existentes entre os indicadores. Por sua vez, resíduos estandardizados negativos indicam uma sobre estimação da relação entre dois itens (Brown, 2006).

tro a libertar de forma a aumentar o ajustamento³¹. Qualquer modificação feita a este nível deve, como ao longo de toda a análise, ter em consideração a teoria subjacente³² (Ho, 2006).

De uma forma geral, as alterações ao modelo hipotético com o objetivo de melhorar o seu ajustamento consistem em libertar parâmetros fixos. A libertação de parâmetros é feita de uma forma sequencial, até que o ajustamento seja satisfatório (Ho, 2006). Uma vez que, de acordo com Byrne (2010), as reespecificações ao modelo efectuadas com base na correlação entre os erros (que tendem a ser equívocas e nem sempre replicadas) podem influenciar os parâmetros especificados; e para evitar a capitalização de erros de tipo I (i.e., rejeitar a hipótese nula quando ela é verdadeira) (Maroco et al., 2008), optámos por remover itens (e não correlacionar erros) sempre que se demonstrou necessário reespecificar o modelo. Com efeito, a remoção de itens problemáticos elimina diversas fontes de desajustamento no modelo (Brown, 2006). Importa ainda referir que transformações no modelo hipotético inferiores a 20% sustentam o carácter confirmatório da análise. Por outro lado, transformações superiores a essa percentagem remetem para um domínio exploratório no âmbito da AFC (Hair et al., 2009).

Kline (1998) postula que os valores dos índices de ajustamento de modelos mais complexos devem ser comparados com os valores dos modelos mais simples. Assim, de acordo com as recomendações de Crawford e Henry (2004), optámos também por conduzir uma análise confirmatória ao modelo unidimensional de cada escala (com todos os factores englobados num só), na medida em que o teste do ajustamento de um modelo unifactorial permite avaliar o modelo mais parcimonioso de todos os possíveis.

1.2. *Análise Factorial Exploratória*

1.2.1. *Pressupostos da Análise Factorial Exploratória*

Os pressupostos da AFE podem ser classificados como conceptuais (referidos no ponto relativo aos pressupostos da AFC) e estatísticos (Ho, 2006). Os pressupostos estatísticos da AFE englobam o tamanho da amostra [Ho (2006) aconselha um rácio de pelo menos cinco sujeitos por variável, recomendando no entanto como mais aceitável um valor de dez sujeitos por variável]; a normalidade univariada; os *outliers* univariados e multivariados dos casos; a multicolinearidade, a singularidade, a linearidade das variáveis e a variância de respostas aos itens (todos referidos no ponto relativo aos pressupostos da AFC).

1.2.2. *Análise Factorial Exploratória*

Para a escala LNTSP, após o teste dos pressupostos, efectuámos uma AFE. Esta foi realizada através do método de componentes principais, com

³¹ O ponto de corte considerado para os IMs é 10.86 ($p = .001$) (Maroco, Tecedero, Martins & Meireles, 2008).

³² Tanto os índices de modificação como os resíduos estandardizados tendem a ver o seu valor inflacionado com o aumento do tamanho da amostra, devendo sempre considerar-se a investigação anterior e a teoria subjacente nas reespecificações feitas ao modelo (Brown, 2006).

rotação *Oblimin*³³.

A primeira etapa corresponde à análise da matriz de correlações [devem existir vários coeficientes de correlação iguais ou superiores a .3 (Tabachnick & Fidell, 2007)] e da matriz de correlação anti-imagem³⁴. O Teste de Esfericidade de Bartlett³⁵, utilizado para verificar a factoriabilidade dos dados, é influenciado pelo tamanho da amostra, tendendo a apresentar significância com amostras de grandes dimensões (i.e., mais de cinco casos por variável) mesmo quando as correlações são baixas (Tabachnick & Fidell, 2007), devendo por isso existir alguma cautela na análise deste indicador. O teste *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO) permite aferir a qualidade das correlações existentes entre as variáveis, e deve apresentar valores de .60 ou superiores para que se possa realizar uma análise factorial do constructo em análise.

Para analisar o número de factores a reter, recorreremos ao critério de Kaiser, ao *Scree Test* de Cattell, à Análise Paralela, à percentagem total de variância explicada pelos factores emergentes e à sua interpretabilidade conceptual. O critério de Kaiser corresponde à análise dos *eigenvalues*³⁶, e apenas factores com *eigenvalues* superiores a 1 são considerados significantes. O critério *Scree Test* de Cattell implica a exploração de um gráfico, no qual o eixo das ordenadas corresponde aos *eigenvalues* e o eixo das abcissas ao número de factores, por ordem de extracção (Ho, 2006). O ponto no qual a curva apresenta uma inflexão corresponde ao número de factores a extrair (Hair et al., 2009; Ho, 2006)³⁷. A Análise Paralela assume que factores não

³³ Existem duas classes principais de métodos de rotação de factores: rotação ortogonal e rotação oblíqua. A rotação ortogonal assume que os factores são independentes, enquanto a rotação oblíqua permite que os factores se correlacionem. De acordo com o Ho (2006), quando o objectivo subjacente a uma investigação inclui a identificação de factores com significado teórico e existem razões para assumir que os factores estão correlacionados (como é o caso relativamente à LNTSP, através da análise dos resultados obtidos pelos autores da escala), a rotação oblíqua é mais apropriada. De acordo com o mesmo autor, quando existem correlações entre factores superiores a $\pm .2$ deve-se efectuar uma rotação oblíqua.

³⁴ Esta matriz mede a adequação amostral de cada variável para o uso da AFE. Neste sentido, os valores na diagonal contêm a medida da adequação da amostra (*Measures of Sampling Adequacy* – MSA) para cada variável, enquanto os valores fora da diagonal representam correlações parciais entre as variáveis. Estes valores devem ser, na sua maioria, pequenos, enquanto os valores de MSA devem ser superiores a .6 (Tabachnick & Fidell, 2007), considerando-se a eliminação da variável se o valor de MSA for inferior a .5 (Hair et al., 2009).

³⁵ Um valor estatisticamente significativo (i.e., $< .05$) neste teste indica que existem correlações suficientes entre as variáveis.

³⁶ Fabrigan, Wegener, MacCallum e Strahan (1999) identificam alguns problemas na sua utilização. Os autores consideram que a mecanização do processo torna a tomada de decisão arbitrária e que este método demonstra uma tendência predominante para sobre estimar o número de factores a reter, existindo uma relação problemática entre o número de factores retidos e o número de variáveis (a relação oscila entre um terço e um quinto). Desta forma, a análise deste critério deve ser realizada em complementaridade com outros indicadores.

³⁷ No entanto, este teste envolve julgamento sobre o ponto de inflexão na linha (Tabachnick & Fidell, 2007) e tende a sobrestimar o número de factores a reter (Hair et al., 2006). Os resultados deste teste são mais fiáveis quando a amostra é grande, os valores da comunalidades são elevados e cada factor tem diversas variá-

triviais, provenientes de dados reais, devem apresentar *eigenvalues* superiores aos dos factores calculados com base em dados aleatórios com o mesmo número de variáveis e dimensão amostral (Lautenschlager, 1989); devendo ser retidos os factores em que os *eigenvalues* empíricos são superiores aos aleatórios (Enzmann, 1997). Ainda assim, embora seja o procedimento mais preciso, quando erra tende subestimar o número de factores, quando comparado com o *scree test* de Cattell (Hayton, Allen & Scarpello, 2004). Uma vez que o SPSS não disponibiliza este teste, recorreremos ao software RanEigen 2.0 (Enzmann, 2003) para sistema operativo Microsoft Windows.

Após análise dos indicadores supracitados para obter o número de factores a extrair, realizámos uma AFE em componentes principais, com rotação *Oblimin*, em que o número de factores a extrair foi forçado de acordo com essa análise. O primeiro aspecto que considerámos corresponde à análise dos *loadings* dos factores, que, de acordo com Hair e colaboradores (2009), devem ser superiores a .5 para apresentarem significância prática (para este ponto de corte, 25% da variância da variável é explicada através do factor). Averiguámos também se existem item complexos (i.e., saturações superiores a .5 em mais do que um factor e/ou itens que saturam com uma diferença inferior a .1 em mais do que um factor) (Hair et al., 2009; Tabachnick & Fidell, 2007), que devem ser eliminados a não ser que existam razões teóricas fortes para os manter (Hair et al., 2009).

A consistência interna foi estimada recorrendo ao Alpha de Cronbach (Hair et al., 2009) e à correlação do item com a subescala total (Nurosis, 1993).

De forma a garantir que a solução encontrada é efectivamente a mais adequada e que não se eliminam itens desnecessariamente, recorreremos a dois procedimentos complementares: removemos os itens um a um, replicando o processo após a remoção de cada item; e removemos esses mesmos itens em conjunto, replicando os testes no final.

2. Resultados relativos à ELS

2.1. Análise dos pressupostos

Os pressupostos conceptuais exigidos para a realização de uma AFC estão garantidos no caso da ELS, uma vez que a necessidade de as variáveis seleccionadas reflectirem as dimensões teóricas está garantida pela execução do procedimento recomendado por Flavián e Lozano (2003) e Flavián e colaboradores (2004) (descrito no ponto seguinte), e que existe homogeneidade da amostra relativamente à estrutura factorial subjacente (o modelo é abrangente, e tem um carácter transversal).

As não respostas são 234 (o que corresponde a 5.2% do total das respostas), e encontram-se aleatoriamente distribuídas pela base de dados (o valor do Little's MCAR Test apresenta uma significância de .665) (Tabachnick & Fidell, 2007). Constatámos a presença de 28 casos com mais de 10% de não respostas, que foram eliminados (Bryman & Cramer, 1993). Existe

veis com *loadings* elevados. Recomenda-se assim a utilização de outros testes de forma complementar (Tabachnick & Fidell, 2007).

apenas um item, o item 13 (“Finjo ter emoções que de facto não tenho”), que apresenta mais de 50% das respostas numa única opção (“Nunca”) (Matos et al., 2000). No entanto, dado que não é um desvio severo, optámos por não o remover com base neste critério. No que se refere à simetria, o item 13 apresenta simetria positiva; e relativamente à curtose, todos os itens são mesocúrticos (excepto o item 13, que é leptocúrtico) ($p < .01$), tendo as explorações gráficas corroborado esta análise. Não transformámos a variável uma vez que o desvio à normalidade verificado não é severo. No entanto, no que respeita à subescala *duração*, existem desvios elevados em todos os itens, tanto na simetria (distribuindo-se todos os valores Z_A entre 9.59 e 63.40) como na curtose (distribuindo-se todos os valores Z_C entre 7.56 e 398.90). Dados que os valores observados apontam para desvios severos à normalidade, optámos por transformar a variável *duração* (Tabachnick & Fidell, 2007). Neste sentido, recorreremos à *Square Root Transformation*, uma vez que esta transformação é eficaz na redução da simetria positiva³⁸ (Field, 2009). Após a transformação, as variáveis não apresentam simetria e são todas mesocúrticas. Através da análise dos *scatterplots* bivariados seleccionados aleatoriamente, observámos que os pares de variáveis em questão apresentavam uma relação linear, o que indica a não violação do pressuposto da normalidade multivariada. Não foram detectados *outliers* univariados nem *outliers* multivariados, nem se observaram violações aos pressupostos da homoscedasticidade, multicolinearidade e singularidade (Ullman, 2007).

A amostra [após a remoção dos casos com mais de 10% de não respostas e após a execução do procedimento de Flavián e Lozano (2003), descrito no ponto seguinte] apresenta um rácio de 11 sujeitos por variável, o que é superior ao rácio recomendado (Ho, 2006); e de 4 sujeitos por parâmetro estimado. Este valor encontra-se abaixo do ponto de corte recomendado por Kline (1998) a partir do qual a estabilidade dos resultados é posta em causa (i.e., 5 sujeitos por parâmetro estimado), no entanto, Hair e colaboradores (2009) consideram que amostras com aproximadamente 200 sujeitos garantem resultados estáveis. Relativamente ao número de itens, e considerando as indicações de Hair e colaboradores (2009), Ho (2006) e Kline (1998), todos os constructos de encontram adequadamente representados.

2.2. Análises exploratórias

No que respeita à avaliação da fiabilidade de cada uma das subescalas que compõem a ELS, o *deep acting* obteve um valor de consistência interna de .787, o *surface acting* de .782, a *frequência* de .783, a *variedade* de .762, e a *duração* de .708, todas superiores a .7 (Hair et al., 2009). Relativamente à dimensão *intensidade*, uma vez que é constituída por apenas dois itens, recorreremos ao cálculo do coeficiente de bipartição, uma vez que é um pro-

³⁸ Existem duas outras transformações que podem ser utilizadas para corrigir distribuições com assimetria positiva – a *Log Transformation* e a *Reciprocal Transformation*. No caso da presente investigação, a *Square Root Transformation* apresenta vantagens relativamente às outras duas transformações mencionadas, uma vez que a *Log Transformation* não é tão adequada a dados onde existam valores 0 (como é o caso dos dados obtidos para a ELS), e que a *Reciprocal Transformation* implica a reversão prévia dos dados (Field, 2009).

cedimento mais preciso quando apenas existem duas variáveis (Hulin & Cudeck, 2001). A dimensão *intensidade* apresentou assim um coeficiente de bipartição de .865. Verificou-se que todos os itens apresentavam correlações com a escala total superiores a .3 (Nurosis, 1993), excepto o item 6d (“Semanalmente, as interações típicas com pessoas externas, em contexto de prestação de serviços, duram em média cerca de ____ minutos”), pertencente à dimensão *duração*. Em consonância, observou-se que os itens 6d e 1d (“Semanalmente, as interações típicas com os meus alunos, em contexto de aula, duram em média cerca de ____ minutos”) prejudicavam a consistência interna da subescala *duração*, pelo que foram removidos. A dimensão *duração* passou assim a apresentar uma consistência interna de .757.

Procedemos em seguida à análise da dimensionalidade de cada subescala da ELS. Todas as escalas apresentavam um único factor, que explicava uma percentagem elevada de variância (respectivamente, 70.2%, 69.7%, 70.2%, 67.9%, 87.6% e 61.2%). Todos os *loadings* são superiores a .5 e todas as comunalidades são superiores a .3. Desta forma, através da análise dos resultados desta análise, não foi necessário remover mais variáveis.

2.3. Análise Factorial Confirmatória

De acordo com a estratégia de análise recomendada por Brown (2006) e Ho (2006), verificámos que relativamente aos parâmetros estimados, todos apresentavam *loadings* superiores a .5. Relativamente ao ajustamento global do modelo, o teste do Qui-Quadrado do ajustamento dos dados revelou um valor estatisticamente significativo ($\chi^2_{(120)} = 253.584, p < .001$). No entanto, dado que o valor deste indicador deve ser encarado com precaução (Byrne, 2010), utilizámos o valor da razão χ^2/df , e o reduzido valor obtido ($\chi^2/df = 2.113$) indica um aceitável ajustamento do modelo (Kline, 1998). O valor do AIC é de 355.584, e o valor do ECVI é de 1.805. A análise conjunta dos índices incrementais (IFI = .917, TLI = .891, CFI = .915) e absolutos (GFI = .877, AGFI = .824, RMSEA = .075, $p = .001$) revelaram, no entanto, um ajustamento pouco adequado do modelo, uma vez que o GFI e o TLI se encontram abaixo do ponto de corte considerado (Brown, 2006; Kline, 1998). A esta análise acresce ainda a observação de uma correlação de .90 entre as dimensões *frequência* e *variedade*, o que indica a existência de multicolinearidade³⁹.

Assim, efectuámos uma nova AFC, em que forçámos os *loadings* dos itens das dimensões *frequência* e *variedade* numa mesma dimensão, denominada *frequência e variedade*. O modelo não piorou significativamente, uma vez que tanto os valores do AIC (AIC = 363.744) como do ECVI (ECVI = 1.864) apresentam uma subida ligeira ($\Delta AIC = -8.16, \Delta ECVI = -.059$), que é esperada quando se combinam factores [uma vez que o modelo passa a apresentar menos parâmetros estimados (Brown, 2006)]. O modelo

³⁹ A ocorrência de multicolinearidade indica que as variáveis em causa representam essencialmente um único factor (Byrne, 2010), considerando para tal um ponto de corte para a correlação entre factores de .85 (Brown, 2006). De acordo com Bryman e Cramer (1993), correlações entre factores inferiores a .19 são muito baixas, correlações entre .20 e .39 são baixas, entre .40 e .68 são moderadas, entre .70 e .89 são elevadas, e superiores a .90 são muito elevadas.

pentafactorial apresentou um valor de $\chi^2/gl = 2.174$, o que revela um ajustamento adequado [embora o Qui-Quadrado seja estatisticamente significativo ($\chi^2_{(125)} = 271.584, p < .001$)]. A análise conjunta dos índices incrementais (IFI = .908, TLI = .866, CFI = .906) e absolutos (GFI = .872, AGFI = .825, RMSEA = .077, $p = .001$) revela a necessidade de continuar a ajustar o modelo, uma vez que tanto o TLI como o GFI se encontram abaixo do ponto de corte considerado (Brown, 2006; Kline, 1998). Nesse sentido, analisámos as fontes de desajustamento possíveis. O valor mais elevado dos IMs refere-se à covariação entre os erros de medida do item 3 (“Faço um esforço para, de facto, sentir as emoções que necessito expressar aos outros”) e do item 4 (“Adopto certas emoções requeridas como parte do meu trabalho”). A covariação entre os erros evidencia erros de medição sistemáticos e não aleatórios, e pode resultar de características dos próprios itens e/ou do posicionamento sequencial no instrumento. Embora os itens 3 e 4 pertençam a dimensões diferentes (respectivamente, à dimensão *deep acting* e *frequência e variedade*), existe alguma proximidade na sua formulação e mesmo alguma sobreposição de conteúdo, uma vez que ambos se referem a expressão de emoções requeridas pelas *display rules*, e o item 4 apresenta uma formulação que o aproxima da dimensão *deep acting* (pois o termo “adoptar” remete para o desenvolvimento de esforço para sentir a emoção requerida e de adaptação efectiva a *display rules* específicas). Nesse sentido, removemos o item 4 e procedemos a uma nova AFC (modelo Pentafactorial Revisto).

Como se pode observar pela análise do Quadro I, o modelo Pentafactorial Revisto apresenta melhores índices de ajustamento do que os modelos anteriores. Relativamente ao ajustamento global do modelo, tanto o valor do AIC (279.302) como o valor do ECVI (1.418) apresentam uma descida considerável ($\Delta AIC = 84.442, \Delta ECVI = .446$), indicando uma melhoria significativa do modelo. Tanto os índices absolutos (GFI = .903, AGFI = .863, RMSEA = .062, $p = .088$) como incrementais (IFI = .943, TLI = .928, CFI = .942) apresentam valores superiores aos pontos de corte considerados (Brown, 2006, Kline, 1998), e todos os *loadings* factoriais apresentam valores superiores a .5, não se tendo observado mais áreas de desajuste. Todos os parâmetros estimados apresentam significância estatística pelo teste *critical ratio* ($C.R. > \pm 1.96, p < .05$), sendo o valor mais reduzido o relativo ao item 4d ($C.R. = 5.738, p < .001$).

Identificámos na literatura dois outros modelos que considerámos importante testar. O primeiro (modelo Tetrafactorial 1) agrupa as dimensões *duração, intensidade e variedade* num único factor (Brotheridge & Lee, 2003), e o segundo (modelo Tetrafactorial 2) agrupa as dimensões *frequência, intensidade e variedade* num único factor (Brotheridge & Lee, 2002). Testámos ainda um modelo unifactorial (com a criação de um factor geral), de acordo com as recomendações de Kline (1998) e Crawford e Henry (2004). Estes três modelos obtiveram um ajustamento estatisticamente significativo inferior ao modelo Pentafactorial Revisto, o que reforça a dimensionalidade do constructo teórico em análise. O Quadro I apresenta a síntese dos resultados obtidos.

Quadro I. Índices de ajustamento das AFC para os seis modelos testados para a ELS

Modelo	χ^2	gl	χ^2/gl	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA*
Hexafactorial	253.584**	120	2.113	.877	.824	.917	.891	.915	.075 (.062 -.088)
Pentafactorial	271.744**	125	2.174	.872	.825	.908	.866	.906	.077 (.065 -.090)
Pentafactorial Rev.	191.302**	109	1.755	.903	.863	.943	.928	.942	.062 (.047-.076)
Unifactorial	739.533**	119	6.215	.668	.573	.571	.504	.566	.163 (.152 -.174)
Tetrafactorial 1	484.146**	113	4.284	.760	.675	.744	.687	.740	.129 (.117 -.141)
Tetrafactorial 2	262.460**	113	2.324	.865	.817	.897	.874	.895	.082 (.069 -.095)

Notas: * Os valores entre parênteses referem-se aos valores do limite superior e do limite inferior do RMSEA, com um intervalo de confiança de 90%; ** $p < .001$

Na Figura 2 apresentamos a estrutura pentafactorial retida. A subescala *frequência e variedade* apresentou uma consistência interna de .852, após as alterações efectuadas, superior ao ponto de corte considerado para investigações confirmatórias (Hair et al., 2009). As correlações entre as dimensões *deep acting* e *intensidade*, *deep acting* e *frequência e variedade*; e *intensidade* e *frequência e variedade* são estatisticamente significativas ($p < .001$). No entanto, os valores de correlação que apresentam (respectivamente, .56, .77 e .73) encontram-se abaixo do ponto de corte considerado para a ocorrência de multicolineariedade (.85) considerado no presente trabalho (Brown, 2006), o que indica validade discriminante.

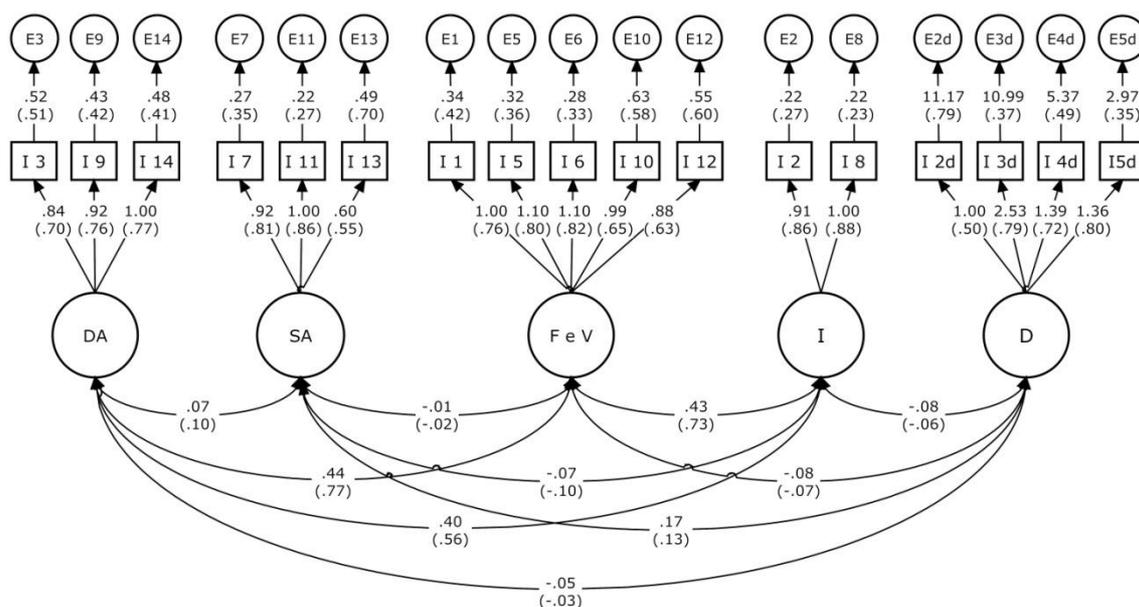


Figura 2. Estimativas não estandardizadas e estandardizadas (entre parênteses) dos parâmetros da estrutura factorial da ELS (modelo Pentafactorial Revisto).

3. Resultados relativos ao MBI

3.1. Análise dos pressupostos

Os pressupostos conceptuais exigidos para a realização de uma AFC estão garantidos no caso do MBI pelos motivos referidos no caso da ELS.

As não respostas são 100 (correspondendo a 2% do total de respostas), e encontram-se aleatoriamente distribuídas pela base de dados (o valor do

Little's MCAR Test apresenta uma significância de .089) (Tabachnick & Fidell, 2007). Nesse sentido, eliminaram-se os sujeitos que apresentavam mais de 10% de não respostas (12 casos) (Bryman & Cramer, 1993) e substituíram-se as não respostas restantes por EM. No que se refere à variabilidade das respostas aos itens, os itens 5, 10 e 15 apresentavam mais de 50% das respostas numa única opção, todos da dimensão *despersonalização* (“Nenhuma vez”) (Matos et al., 2000). No entanto, dois motivos principais levaram-nos a não remover estes itens: na literatura, a média da dimensão *despersonalização* apresenta de forma consistente médias inferiores à das restantes dimensões, sugerindo uma menor incidência (e.g., Carlotto & Câmara, 2007; Maroco et al., 2008), ou seja, é uma distribuição esperada na população (Tabachnick & Fidell, 2007); e a dimensão *despersonalização* ficaria muito reduzida pela remoção dos três itens indicados. Não foram detectados *outliers* univariados (Wilcox, 2005); relativamente aos *outliers* multivariados, foram detectados 2 casos (apresentavam inconsistências nas respostas dentro de cada subescala, i.e., dentro de cada subescala apresentavam valores de resposta muito elevados e valores muito reduzidos), que foram removidos (Tabachnick & Fidell, 2007).

Relativamente à simetria, os itens 1, 3, 5, 6, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 20 e 22 das dimensões *exaustão emocional* e *despersonalização* apresentam simetria positiva ($p < .01$), existindo uma predominância de respostas baixas na escala de medida. Os itens 4, 7, 9, 17, 18, 19 da dimensão *realização pessoal* apresentam simetria negativa, o que se justifica pela sua formulação, que é invertida relativamente às restantes dimensões. Os itens 2, 3, 8, 14, 21 apresentam uma distribuição platicúrtica, enquanto nos itens 5, 10, 15, 16 e 22 se observa uma distribuição leptocúrtica (os restantes itens – 1, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 17, 18, 19 e 20 – apresentam uma distribuição mesocúrtica) ($p < .01$). Todas as variáveis são significativamente não normais pelos testes Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk ($p < .001$). Apesar de as explorações gráficas corroborarem os pequenos desvios à normalidade verificados, bem como de a análise dos *scatterplots* bivariados indicar ligeiros desvios à normalidade multivariada, não transformámos as variáveis, uma vez que os desvios à normalidade observados são pequenos, as assimetrias tomam o mesmo sentido (Field, 2009) e, de acordo com investigações anteriores (e.g., Maroco et al., 2008), estes dados são esperados na população. Não se verificaram violações dos pressupostos da homoscedasticidade, multicolinearidade e singularidade (Ullman, 2007).

A amostra [após a remoção de casos com mais de 10% de não respostas e de *outliers* e da execução do procedimento de Flavián e Lozano (2003), descrito no ponto seguinte] apresenta um rácio de 11.16 sujeitos por variável, e de 5.17 sujeitos por parâmetro livre estimado, o que não compromete a estabilidade dos resultados (Kline, 1998). Relativamente ao número de itens, e considerando as indicações de Hair e colaboradores (2009), Ho (2006) e Kline (1998), todos os constructos estão adequadamente representados.

3.2. Análises exploratórias

Relativamente à análise da fiabilidade de cada uma das subescalas do

MBI, a subescala *exaustão emocional* apresentou um valor de consistência interna de .925, a *despersonalização* de .699 e a *realização pessoal* de .816, apresentando todos os itens correlações com a subescala total superiores a .3 (Nurosis, 1993). Apesar de praticamente todos os valores de Alpha de Cronbach atingirem o ponto de corte recomendado para análises confirmatórias (Hair et al., 2009), verificou-se que na subescala *exaustão emocional* o item 16 prejudicava o valor da consistência interna, enquanto na subescala *despersonalização* essa situação se verificava com o item 11 e na subescala *realização pessoal* com o item 4. Desta forma, esses itens foram removidos, passando as respectivas dimensões a apresentar valores de consistência interna de .928, .763 e .822, respectivamente, não existindo necessidade de remover mais nenhum item pelos critérios mencionados.

No que se refere à dimensionalidade de cada subescala, após a remoção dos itens acima referidos, todas representavam um único factor, que explicava uma quantidade elevada de variância (respectivamente, 66.6%, 58.8% e 49.4%). Todos os *loadings* são superiores a .5, e todas as comunicações superiores a .3. Assim, pelos resultados obtidos com esta análise, não se tornou necessário remover mais nenhum item.

3.3. Análise Factorial Confirmatória

O teste do Qui-Quadrado do ajustamento dos dados apresentou um valor estatisticamente significativo ($\chi^2_{(149)} = 335.468, p < .001$), o que sugere que o ajustamento entre os dados e o modelo em hipótese não é inteiramente adequado. No entanto, dado que o valor deste indicador deve ser encarado com precaução (Byrne, 2010), dividimos o valor obtido pelos graus de liberdade ($\chi^2/gl = 2.252$) indica um ajustamento aceitável do modelo (Kline, 1998). O valor do AIC é de 417.468, e o do ECVI é de 1.979. A análise conjunta dos índices de ajustamento absolutos (GFI = .854, AGFI = .814, RMSEA = .077, $p < .001$) e dos índices incrementais (IFI = 907, TLI = .892, CFI = 906) indica um ajustamento pouco adequado entre os dados e o modelo hipotético, dado que os valores do GFI e do TLI estão abaixo dos pontos de corte considerados. Face aos resultados obtidos, procurámos uma estrutura factorial que melhor representasse os dados, analisando para o efeito as fontes de desajustamento.

A análise dos IMs revelou que o valor mais elevado se refere à covariação entre o erro de medida do item 12 (pertencente à dimensão *realização pessoal*) e a dimensão *exaustão emocional* (IM = 32.307). De facto, o item 12 (“Sinto-me cheio de energia”), pelo seu conteúdo, aproxima-se da conceptualização da dimensão *exaustão* de Maslach e colaboradores (1996), que se refere a um esgotamento tanto físico como emocional, independentemente da causa (desta forma, o ajustamento empírico a realizar possui suporte conceptual, além de ser um facto com precedentes na literatura – e.g., Melo et al., 1999). Este item apresentava também nove resíduos standardizados inferiores a - 2.58. Por esses motivos, decidimos remover o item 12 (Revisão 1). A corroborar esta decisão observou-se que a eliminação deste item não alterou substancialmente os valores dos *loadings* factoriais ou as correlações entre factores.

Após a remoção do item 12, o AIC apresenta um valor de 343.588, e o ECVI um valor de 1.628, ambos consideravelmente mais baixos do que no modelo anterior. O valor $\chi^2/gl = 2.012$ indica um adequado ajustamento dos dados [embora o valor do Qui-Quadrado se mantenha estatisticamente significativo ($\chi^2_{(132)} = 265.588$, $132\ gl$, $p < .001$)], tendo-se observado uma descida considerável do valor do AIC e do ECVI ($\Delta AIC = 73.88$, $\Delta ECVI = .351$). A análise conjunta dos índices de ajustamento absolutos (GFI = .875, AGFI = .838, RMSEA = .069, $p = .005$), dos índices incrementais (IFI = 929, TLI = .917, CFI = .928) e dos IMs indica que o ajustamento, embora mais adequado, aponta para a necessidade de continuar a ajustar o modelo. Assim, identificámos um IM de 19.473 relativo ao parâmetro relacionado com a covariação dos erros de medida do item 7 (“Lido de uma forma muito eficaz com os problemas dos meus alunos”) e do item 21 (“No meu trabalho lido com problemas emocionais de uma forma muito calma”). Consideramos que a covariação existente entre estes erros se relaciona com a existência de uma certa proximidade na sua formulação. Embora conceptualmente não sejam redundantes, apresentam algumas semelhanças em termos de conteúdo, dado que apontam ambos para a resolução de problemas de forma positiva. Nesse sentido, sujeitámos o modelo trifactorial a uma AFC, com remoção do item 21 (uma vez que apresentava dois resíduos estandardizados superiores a 2.58 e que apresentava um *loading* de .49, ligeiramente inferior ao ponto de corte que adoptámos) (Revisão 2). O AIC passou a apresentar um valor de 292.105, e o ECVI um valor de 1.384, ambos mais baixos do que no modelo anterior. Como se pode observar no Quadro II, o modelo resultante desta nova revisão apresenta melhores índices de ajustamento que o modelo anterior. Tanto o AIC como o ECVI apresentam uma descida considerável ($\Delta AIC = 51.483$, $\Delta ECVI = .244$), e tanto o RMSEA (RMSEA = .065, $p = .037$), o AGFI (AGFI = .858) como os índices incrementais (IFI = 944, TLI = .933, CFI = .943) apresentam valores superiores aos pontos de corte considerados (Brown, 2006; Byrne, 2010). A única excepção é o GFI, que apresenta um valor de .892. No entanto, considerando as indicações de Ho (2006) quanto à não existência de um ponto de corte fixo relativo a este índice, o valor dos restantes índices, e a não existência de IMs superiores a 10.86 levou-nos a considerar que o modelo apresentava um ajustamento adequado. Todos os parâmetros estimados apresentam significância estatística pelo teste *critical ratio* ($C.R. > \pm 1.96$, $p < .05$), sendo o valor mais reduzido o relativo ao item 7 ($C.R. = 6.412$, $p < .001$).

Dado que na literatura as dimensões *exaustão emocional* e *despersonalização* apresentam frequentemente correlações moderadas (e.g., Leiter & Maslach, 1988; Maslach & Jackson, 1981), forçámos a correlação de dois factores a um, transformando os factores *exaustão emocional* e *despersonalização* num só. Testámos ainda um modelo unifactorial (com a criação de um factor geral), de acordo com as recomendações de Kline (1998) e Crawford e Henry (2004). Ambos obtiveram um ajustamento estatisticamente significativo inferior ao modelo trifactorial (revisão 2), o que reforça a tridimensionalidade do constructo teórico em análise, tal como a validade discriminante relativa aos constructos. A síntese dos resultados obtidos encon-

tra-se no Quadro II.

Quadro II. Índices de ajustamento das AFC para os cinco modelos testados no MBI

Modelo	χ^2	gl	χ^2/gl	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA*
Trifactorial	335.468**	149	2.251	.854	.814	.907	.892	.906	.077 (.066 -.088)
Trifactorial revisão 1	265.588**	132	2.012	.875	.838	.929	.917	.928	.069 (.057 -.081)
Trifactorial revisão 2	218.105**	116	1.880	.892	.858	.944	.933	.943	.065 (.051 -.078)
Unifactorial	700.417**	119	5.886	.662	.566	.678	.692	.675	.152 (.141 -.163)
Bifactorial	391.233**	118	3.316	.796	.736	.849	.824	.847	.105 (.093 -.116)

Notas: * Os valores entre parênteses referem-se aos valores do limite superior e do limite inferior do RMSEA, com um intervalo de confiança de 90%; ** $p < .001$

Na figura 3 apresentamos a estrutura trifactorial retida. As correlações entre as subescalas *exaustão emocional* e *despersonalização* ($p < .001$) e *despersonalização* e *realização pessoal* ($p = .007$) são estatisticamente significativas. No entanto, os valores de correlação que apresentam (.36 e -.25, respectivamente) encontram-se abaixo do ponto de corte considerado para a ocorrência de multicolineariedade (.85) considerado no presente trabalho (Brown, 2006). A subescala *realização pessoal* apresentou uma consistência interna de .803, após a remoção dos itens 12 e 21 (superior ao ponto de corte considerado para investigações confirmatórias, ou seja, .7).

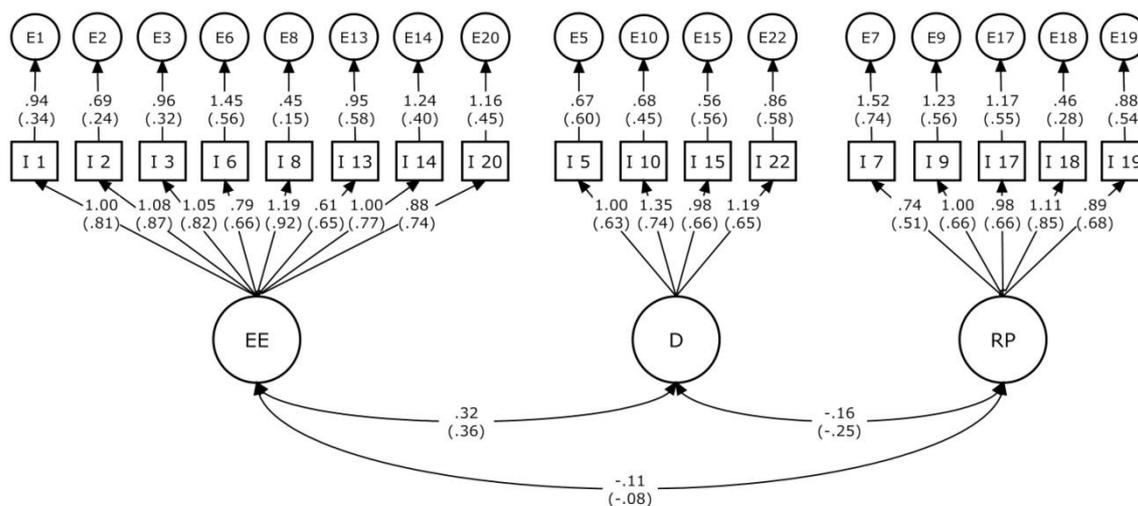


Figura 3. Estimativas não estandardizadas e estandardizadas (entre parênteses) dos parâmetros da estrutura factorial do MBI (modelo Trifactorial Revisão 2).

4. Resultados relativos à ECO

4.1. Análise dos pressupostos

Os pressupostos conceptuais estão garantidos, no caso da ECO, pelos mesmos motivos do que na ELS.

As não respostas são 101 (correspondendo a 2.35% das respostas), mas não comportam perigo de enviesamento da análise uma vez que se encontram aleatoriamente distribuídas pela base de dados (Little's MCAR Test = .361). Detectámos a existência de 9 casos com mais de 10% de não respostas, que foram removidos (Bryman & Cramer, 1993), procedendo-se

ao tratamento das não respostas restantes pelo método EM. Os dados apresentam adequada variabilidade nas respostas, não existindo casos com mais de 50% das respostas numa única opção (Matos et al., 2000). Não se detectaram *outliers* univariados; quanto aos *outliers* multivariados, foi detectado 1 caso (apresentava inconsistências nas respostas dentro de cada subescala) que foi removido.

Relativamente à simetria, as variáveis são na sua maioria simétricas negativas ($p < .01$). No que se refere à curtose, os itens 1, 8, 12, 13, 16, 18 e 19 apresentam uma distribuição platicúrtica, observando-se nos restantes itens (2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 14, 15 e 17) uma distribuição mesocúrtica ($p < .01$). Todas as variáveis são significativamente não normais pelos testes Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk ($p < .001$). As explorações gráficas corroboram os pequenos desvios à normalidade univariada anteriormente verificados, assim como a análise dos *scatterplots* bivariados aponta para ligeiros desvios à normalidade multivariada; no entanto, não se procedeu a remoção de variáveis nem a transformação dos dados uma vez que os desvios à normalidade tomam o mesmo sentido (Field, 2009), são de pequena dimensão e que, de acordo com investigações anteriores (e.g., Nascimento et al., 2008), estes dados são esperados na população. Não se observaram violações aos pressupostos da homoscedasticidade, multicolineariedade e singularidade (Ullman, 2007).

A amostra (após a remoção de casos com mais de 10% de não respostas e de *outliers*, e após a execução do procedimento de Flavián, descrito no ponto seguinte) apresenta um rácio de 12 sujeitos por variável (Ho, 2006); e de 5.54 casos por parâmetro estimado, o que garante a estabilidade dos resultados (Kline, 1998). Relativamente ao número de itens, e considerando as indicações de Hair e colaboradores (2009), Ho (2006) e Kline (1998), todos os constructos se encontram adequadamente representados.

4.2. Análises exploratórias

Relativamente à análise da fiabilidade de cada uma das subescalas da ECO, a subescala *comprometimento afectivo* apresentou um valor do Alpha de Cronbach de .875, o *comprometimento normativo* de .866 e o *comprometimento calculativo* de .785. Todos os valores são superiores ao ponto de corte considerado (Hair et al., 2009), apresentando todos os itens correlações com a subescala total superiores a .3 (Nurosis, 1993). Apesar dos bons resultados obtidos, observou-se que o item 19 (“Como já dei tanto a esta faculdade, não considero actualmente a possibilidade de trabalhar numa outra”), pertencente à subescala *comprometimento calculativo*, prejudicava a consistência interna da respectiva subescala, pelo que foi removido, passando a subescala *comprometimento calculativo* a apresentar um valor de consistência interna de .796. A análise da unidimensionalidade permitiu observar que todas as subescalas representam um único factor, que explicava uma quantidade elevada de variância (respectivamente, 60.49%, 60.39% e 50.52%). Todos os itens apresentavam *loadings* superiores a .5 e comunalidades superiores a .3, não se tendo demonstrado necessário remover mais nenhum item.

4.3. Análise Factorial Confirmatória

Todos os parâmetros estimados apresentaram significância estatística pelo teste *critical ratio* ($C.R. > \pm 1.96, p < .05$), sendo o valor mais reduzido relativo ao item 14 ($C.R. = 6.193, p < .05$) (Brown 2006), e todos os itens apresentavam *loadings* superiores a .5, excepto o item 14 (.45) (op cit.). O AIC apresentou um valor de 428.166 e o ECVI um valor de 1.991.

A análise conjunta dos índices de ajustamento absolutos e incrementais revelou que o ajustamento entre os dados e o modelo hipotético era pouco satisfatório. Com efeito, para além de o valor do Qui-Quadrado ser estatisticamente significativo ($\chi^2_{(132)} = 350.166, p < .001$), a análise dos índices incrementais (IFI = .877, TLI = .856, CFI = .876) revelou que a possível melhoria do modelo hipotético aparenta ter elevada significância prática (Ho, 2006). O GFI apresenta um valor de .846 e o AGFI de .801, enquanto o RMSEA apresenta um valor de .088 ($p < .000$). Assim, numa primeira etapa, removemos o item 14, uma vez que apresentava um *loading* inferior ao ponto de corte considerado (Brown, 2006), e que a sua formulação (“Neste momento, manter-me nesta faculdade é tanto uma questão de necessidade material quanto de vontade pessoal”) cria alguma ambiguidade, pois tanto remete para a dimensão do *comprometimento calculativo* como para a dimensão do *comprometimento afectivo*. Após a remoção do item 14 (modelo Trifactorial Revisão 1), todos os itens apresentavam *loadings* superiores a .5. O AIC apresenta um valor de 376.023 e o ECVI um valor de 1.749. Apesar do AIC e do ECVI terem apresentado não só um valor consideravelmente inferior como uma descida considerável ($\Delta AIC = 52.143, \Delta ECVI = .242$) e de o valor da razão $\chi^2/gl = 2.604$ indicar um adequado ajustamento dos dados (Kline, 1998), os índices de ajustamento absolutos (GFI = .857, AGFI = .811, RMSEA = .086, $p < .001$) e incrementais (IFI = .891, TLI = .871, CFI = .890) continuam a apresentar valores abaixo do ponto de corte considerado (Brown, 2006, Byrne, 2010).

Face aos resultados obtidos, analisámos as fontes de desajustamento com o objectivo de melhorar a adequação do modelo aos dados. A análise dos IM indicou que o valor mais elevado (IM = 46.920) se refere à covariação entre o erro de medida do item 7 (“Não me sinto como «fazendo parte da família» nesta faculdade”) e o erro de medida do item 15 (“Não me sinto como fazendo parte desta faculdade”), ambos pertencentes à dimensão *comprometimento afectivo*. Neste caso, observa-se que os itens 7 e 15 apresentam semelhanças de formulação e de conteúdo – dado que ambos se referem ao sentimento de pertença de um indivíduo para com o seu local de trabalho. Dado que a sua semelhança atinge quase um carácter de sobreposição de conteúdo, optámos por remover o item 15, por apresentar três resíduos estandardizados superiores a 2.58.

Nesse sentido, sujeitámos o modelo trifactorial, com remoção do item 15, a uma AFC (Revisão 2). O modelo revisto apresentou uma melhoria na qualidade dos índices de ajustamento, e tanto os valores do AIC (296.538) como do ECVI (1.379) são mais reduzidos do que no modelo anterior. Desta forma, verificámos que tanto o AIC como o ECVI apresentam uma descida considerável ($\Delta AIC = 79.538, \Delta ECVI = .37$), e tanto o AGFI (AGFI =

.848), o RMSEA (RMSEA = .076, $p = .001$) como os índices incrementais (IFI = .917, TLI = .900, CFI = .916) apresentam valores iguais ou superiores aos pontos de corte considerados. O GFI apresentou um valor de .887, que, de acordo com as indicações de Ho (2006), e considerando o valor dos restantes índices, considerámos satisfatório. Os valores apresentados pelos índices de ajustamento, a significância de todos os parâmetros estimados [o valor mais reduzido no teste *critical ratio* é relativo ao item 13 ($CR = 6.845$, $p < .05$), a inexistência de itens com *loadings* inferiores a .5, a não existência de IMs superiores a 10.86 e a inexistência de resíduos estandardizados ± 2.58 , levou-nos a considerar que o modelo apresentava um ajustamento adequado.

Uma vez que em investigações anteriores as *dimensões comprometimento afectivo* e *comprometimento normativo* se apresentaram frequentemente correlacionados (e.g., Allen & Meyer, 1990; Bergman, 2006; Meyer et al., 2002), forçámos a correlação de dois factores a um, transformando os factores *comprometimento afectivo* e *comprometimento normativo* num só. Testámos ainda um modelo unifactorial (com a criação de um factor geral) (Crawford & Henry, 2004; Kline, 1998). Ambos obtiveram um ajustamento estatisticamente significativo inferior ao modelo trifactorial (revisão 2), o que reforça a tridimensionalidade do constructo teórico em análise (cf. Quadro III).

Quadro III. Índices de ajustamento das AFC para os cinco modelos testados na ECO

Modelo	χ^2	gl	χ^2/gl	GFI	AGFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA*
Trifactorial	350.166	132	2.653	.846	.801	.877	.856	.856	.088 (.077 -.099)
Trifactorial revisão 1	302.023**	116	2.604	.857	.811	.891	.871	.890	.086 (.075 -.098)
Trifactorial revisão 2	226.538**	101	2.243	.887	.848	.917	.900	.916	.076 (.063 -.089)
Unifactorial	807.660**	104	7.766	.611	.463	.533	.455	.528	.177 (.166 -.189)
Bifactorial	503.746**	103	4.891	.751	.577	.734	.687	.731	.135 (.123 -.146)

Notas: * Os valores entre parênteses referem-se aos valores do limite superior e do limite inferior do RMSEA, com um intervalo de confiança de 90%; ** $p < .001$.

Na Figura 4 apresentamos a estrutura trifactorial retida. Todos os parâmetros estimados apresentam significância estatística pelo teste *critical ratio* ($C.R. > \pm 1.96$, $p < .05$), sendo o valor mais reduzido relativo ao item 16 ($CR = 5.254$, $p < .05$). As subescalas *comprometimento afectivo* e *comprometimento normativo* apresentam uma correlação estatisticamente significativa ($p < .001$), no entanto, o valor da sua correlação (.52) encontra-se abaixo do ponto de corte considerado para a ocorrência de multicolineariedade (.85) considerado no presente trabalho (Brown, 2006). A subescala *comprometimento afectivo* apresentou um valor de consistência interna de .845, após a remoção do item 15, e a subescala *comprometimento calculativo* apresentou uma consistência interna de .794 após a remoção do item 14 (ambos superiores ao ponto de corte considerado para investigações confirmatórias, ou seja, .7).

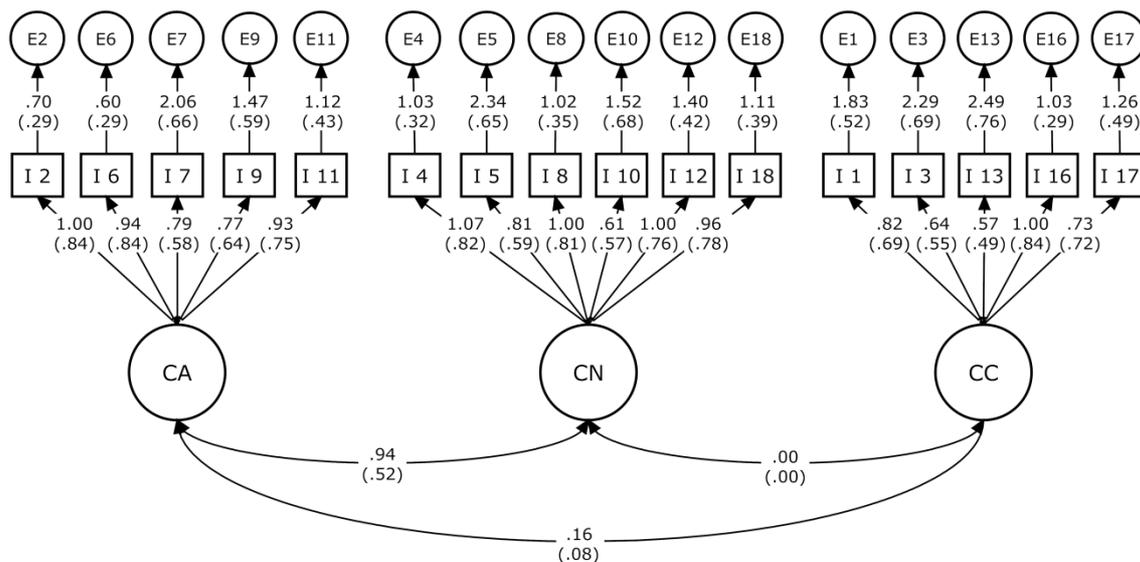


Figura 4. Estimativas não estandardizadas e estandardizadas (entre parênteses) dos parâmetros da estrutura factorial da ECO (modelo Trifactorial Revisão 2).

5. Resultados relativos ao LNTSP

5.1. Análise dos pressupostos

Na análise dos pressupostos relativos à AFE, observámos que as não respostas são 139, correspondendo a 2.4% do total das respostas, e encontram-se aleatoriamente distribuídas pela base de dados (Little's MCAR Test = .079) (Tabachnick & Fidell, 2007). Existem 9 sujeitos com mais de 10% de não respostas, que foram removidos (Bryman & Cramer, 1993), e as restantes não respostas foram substituídas através do método EM. Existem 6 variáveis com mais de 50% das respostas numa única opção [os itens 3.2 (“Motivos ou Razões”), 4.2 (“Lógica”), 5.2 (“Factos”) e 7. (“Dados”) na opção “Forte influência sobre como me comporto”; e o item 12.2 (“Premonições”) na opção “Pouca ou nenhuma influência sobre como me comporto”]. No entanto, dado que se trata da primeira tradução da escala para a população portuguesa, adoptámos critérios mais conservadores, não eliminando itens com base neste critério preliminar. Não foram detectados *outliers* univariados (Wilcox, 2005); relativamente aos *outliers* multivariados foi detectado 1 caso que foi removido, uma vez que apresentava inconsistências extremas nas respostas (Tabachnick & Fidell, 2007). Relativamente à homoscedasticidade, multicolinearidade e singularidade, não se verificaram violações destes pressupostos.

Relativamente à curtose, as distribuições são mesocúrticas, excepto para o item 7 (“Peso primariamente factores qualitativos, tais como os meus sentimentos ou o facto de sentir que a decisão é acertada, para tomar uma decisão relativa a uma grande compra ou investimento”). Existem quatro variáveis simétricas positivas (itens 8, 11.2, 12.2 e 15.2 ($p < .01$)). A exploração visual dos histogramas com sobreposição da curva normal, do *probability-probability plot* e do *Q-Q plot* confirmam os pequenos desvios à norma-

lidade já verificados. A análise dos *scatterplots* bivariados indica a existência de ligeiros desvios à normalidade multivariada. No entanto, dado que os desvios à normalidade são pequenos e que tomam o mesmo sentido (Field, 2009), não eliminámos nem transformámos as variáveis.

Considerando o pressuposto relativo à dimensão amostral, após a remoção de casos com mais de 10% de não respostas e de *outliers*, verificámos que, para o LNTSP, o rácio de sujeitos por variável é adequado (8.35 sujeitos por variável) (Ho, 2006).

5.2. Análise Factorial Exploratória

A análise conjunta da matriz de correlações (onde se verificou a existência de muitos coeficientes de correlação iguais ou superiores a .3), da matriz de correlação anti-imagem (os valores na diagonal da matriz variam entre .706 e .925; enquanto os valores fora da diagonal são inferiores a .4), do teste KMO (.846) e do teste de Esfericidade de Bartlett ($\chi^2 = 2605.192$, 325 *gl*, $p < .001$) suporta a viabilidade de utilização da análise factorial (Tabachnick & Fidell, 2007).

Desta forma, iniciámos o estudo da dimensionalidade. Para averiguar o número de factores a reter, procedemos a uma AFE em componentes principais, com rotação *Oblimin* e extracção livre. O critério de Kaiser e o *scree test* de Cattell apontam para a retenção de 7 factores, enquanto a Análise Paralela indica a retenção de apenas 3 factores. O critério da interpretabilidade conceptual (Gorsuch, 1983) aponta para a retenção de quatro factores. Considerando os critérios na sua globalidade, optámos por reter 4 factores. O critério de Kaiser e o *scree test* de Cattell tendem a sobrestimar o número de factores (Hair et al., 2009), enquanto a Análise Paralela, embora mais precisa, quando erra, tende a subestimar o número de factores a reter. Assim, optámos por considerar um critério mais conceptual de 4 factores, suportado por investigações anteriores (e.g., Groves et al., 2008; Vance et al., 2007).

Submetemos então o conjunto dos itens que constituem o LNTSP a uma AFE em componentes principais, forçada a quatro factores e com rotação *Oblimin*. Os itens 8TD, 3FE, 4FE e 13FI apresentavam *loadings* inferiores a .5, pelo que foram removidos (Hair et al., 2009). Não se observou a existência de itens complexos (op cit.) e as comunalidades apresentaram valores adequados (Tabachnick & Fidell, 2007). Para garantir que a solução encontrada é efectivamente a mais adequada e que não foram eliminados itens desnecessariamente, recorremos a dois procedimentos complementares: removemos os itens um a um, replicando o processo após a remoção de cada item; e removemos esses mesmos itens em conjunto, replicando os testes no final; tendo-se observado o mesmo resultado. Os resultados são apresentados no Quadro IV.

A consistência interna apresenta valores superiores a .6 em cada factor (.726 no caso da *tomada de decisão linear*, .780 no caso da *tomada de decisão não linear*, .795 no caso das *fontes de informação externas* e .857 no caso das *fontes de informação internas*) (Hair et al., 2009). As dimensões que mais fortemente se correlacionam são as *fontes de informação internas* e a *tomada de decisão não linear* ($r = .356$) e as *fontes de informação exter-*

nas e a tomada de decisão linear ($r = .298$), o que vai ao encontro do modelo teórico, e que se encontra detalhado na *Structure Matrix* do Quadro IV.

Quadro IV. Resultados relativos à Análise Factorial Exploratória para o LNTSP

Item	Pattern Matrix				Structure Matrix				h^2
	F1	F2	F3	F4	F1	F2	F3	F4	
11FI	.879	.013	.105	-.088	.831	.014	.033	.203	.713
12FI	.786	-.025	.063	-.126	.733	-.031	-.029	.144	.557
9 FI	.684	.099	.115	.133	.712	.103	.014	.349	.545
10FI	.666	.073	-.068	.124	.717	.024	-.171	.376	.538
15 FI	.665	-.114	-.060	.035	.690	-.157	-.197	.292	.499
16 FI	.607	-.019	-.091	.284	.723	-.078	-.250	.524	.612
14 FI	.579	.116	-.158	.239	.683	.040	-.263	.480	.557
5 FI	.043	.808	-.014	-.130	-.031	.807	.247	-.138	.665
6 FI	-.079	.795	-.023	-.155	-.161	.796	.258	-.205	.672
7 FI	-.070	.767	.016	-.063	-.123	.776	.265	-.118	.615
8 FI	.009	.618	.035	.330	.100	.617	.139	.304	.487
1 FI	.167	.602	-.064	.015	.160	.577	.085	.070	.370
2 FI	-.096	.523	.341	-.039	-.178	.628	.517	-.170	.528
2 TD	.064	-.151	.791	-.063	-.067	.081	.752	-.218	.592
1TD	-.201	.033	.744	.276	-.210	.250	.719	.029	.594
4TD	.018	.139	.638	-.221	-.158	.333	.728	-.367	.589
5 TD	-.108	.341	.554	.053	-.182	.505	.657	-.126	.549
3 TD	.168	-.009	.526	-.110	.053	.143	.525	-.171	.302
9 TD	.008	.030	.067	.807	.287	.022	-.113	.793	.635
7 TD	.138	-.042	-.105	.718	.413	-.103	-.304	.793	.663
6TD	.107	-.129	-.115	.639	.358	-.189	-.316	.708	.551
10 TD	.320	-.103	-.064	.499	.513	-.151	-.256	.632	.511
<i>Eigenvalues</i> empíricos	5.746	3.595	1.673	1.281					
<i>Eigenvalues</i> aleatórios	1.621	1.511	1.428	1.358					
% de Variância	26.117	16.339	7.604	5.825					
α de Cronbach	.857	.795	.726	.780					

V – Relação entre estilos de pensamento, comprometimento organizacional, trabalho emocional e *burnout*

1. Considerações gerais relativas à Path Analysis

As hipóteses 1 a 14 foram testadas em conjunto num *path model*. O modelo testado é parcialmente recursivo, uma vez que correlacionámos os distúrbios do comprometimento afectivo e normativo, mas todos os efeitos são unidireccionais. No entanto, como não foram considerados efeitos directos entre as duas variáveis endógenas envolvidas, em termos de análise é considerado um modelo recursivo (Kline, 1998). O teste do ajustamento do modelo foi realizado com recurso ao método ML.

Criámos uma medida compósita para cada variável (composta pela média dos valores dos itens de cada dimensão), estratégia que se revelou adequada dada a relação entre a quantidade de parâmetros e a dimensão amostral (Kline, 1998). Apesar de a utilização de modelos híbridos apresentar vantagens [e.g., permitem utilizar multi-indicadores por variável latente; os seus distúrbios reflectem apenas as causas omissas e não os erros de medida, uma vez que estes estão associados às variáveis observadas (op cit.)], a nossa decisão foi suportada pelas indicações de Netemeyer, Johnston

Antecedentes e consequentes do trabalho emocional em docentes do Ensino Superior
Maria Francisca de Saldanha Oliveira e Sousa (e-mail:mariafranciscasaldanha@gmail.com)

e Burton (1990), que consideram que os resultados obtidos a partir de um modelo constituído por variáveis latentes (i.e., modelo híbrido) são equivalentes aos resultados obtidos a partir de um modelo com um só indicador para cada variável (i.e., em que só são consideradas variáveis observadas – *path model*). O modelo está sobreidentificado (condição necessária para prosseguir a análise), uma vez que apresenta mais observações do que parâmetros (Ullman, 2007).

2. Análise dos Pressupostos da Path Analysis

Eliminámos 19 casos que apresentavam mais de 10% de não respostas (Bryman & Cramer, 1993), e substituímos as restantes pelo método EM. Não observámos a existência de *outliers* univariados ou multivariados (Tabachnick & Fidell, 2007; Wilcox, 2005). Da mesma forma, não verificámos violações dos pressupostos da normalidade univariada e multivariada, nem dos pressupostos relativos à linearidade, à multicolinearidade, à singularidade e à homoscedasticidade (Tabachnick & Fidell, 2007, Ullman, 2007). Após a remoção dos casos com mais de 10% de não respostas, e tendo em conta o modelo hipotético, a amostra apresenta um rácio de 7.4 sujeitos por parâmetro estimado [o que dá segurança na generalização dos resultados obtidos (Kline, 1998)]; e um rácio de 17.3 sujeitos por variável observada, garantindo uma dimensão amostral adequada à realização da análise.

3. Resultados

As variáveis sociodemográficas apresentavam correlações baixas com as restantes variáveis ou, na maior parte dos casos, não significativas, pelo que não foram incluídas no modelo como variáveis de controlo⁴⁰.

No Quadro V são apresentadas as médias, os desvios padrão e as correlações (calculadas através do coeficiente de correlação produto-momento de Pearson) entre as doze variáveis submetidas a análise. Como se pode observar pela análise das correlações entre as variáveis, nem todas as hipóteses por nós formuladas apresentam sustentação empírica. Mais especificamente, embora tivéssemos esperado que existisse uma correlação entre as variáveis *tomada de decisão linear* e *comprometimento calculativo*, *fontes de informação internas* e *comprometimento afectivo*, *tomada de decisão não linear* e *comprometimento afectivo*, e *tomada de decisão não linear* e *comprometimento normativo*, verificámos que não apresentavam correlações estatisticamente significativas, pelo que não foram consideradas no teste do modelo (referem-se, respectivamente, às Hipóteses 2, 3, 4 e 6). As restantes relações hipotéticas entre variáveis apresentam correlações estatisticamente significativas, e no sentido esperado. A correlação mais elevada situa-se entre as *fontes de informação internas* e a *tomada de decisão não linear*, com 32.5% ($r^2 = .325$) de variância comum partilhada, o que indica a inexistência de multicolinearidade entre as variáveis (Brown, 2006).

Quadro V: Estatísticas descritivas, consistência interna (entre parênteses) e correlações entre as variáveis FIE, TDL,

⁴⁰ As correlações envolvendo variáveis dicotómicas foram calculadas através da estatística Kendall's Tau (Field, 2009).

FII, TDNL, CC, CA, CN, SA, DA, EE, D e RP

	M	DP	FIE	TDL	FII	TDNL	CC	CA	CN	SA	DA	EE	D	RP
FIE	3.03	.49	(.79)											
TDL	2.90	.57	.42**	(.71)										
FII	2.12	.58	-.02	-.16*	(.86)									
TDNL	2.46	.70	-.17*	-.31**	.57**	(.77)								
CC	4.59	1.30	.15*	.13	.13	.03	(.78)							
CA	5.13	1.26	.02	-.08	-.01	-.01	.02	(.84)						
CN	4.42	1.35	.01	-.07	.17*	.10	-.02	.51**	(.87)					
SA	2.27	.72	.06	.06	.05	-.10	.14*	-.08	-.06	(.78)				
DA	2.92	.84	-.01	-.12	.21**	.26**	-.01	.16*	.19**	.07	(.76)			
EE	2.22	1.31	.12	.01	.25**	.16*	.18**	-.13	-.01	.30**	.20**	(.92)		
D	.64	.80	.13	.07	.04	-.00	-.05	-.12	-.03	.30**	.01	.29**	(.73)	
RP	4.27	1.04	.06	.00	.02	.08	-.02	.27**	.12	-.15*	.20**	-.05	-.18*	(.79)

Notas: * $p < .05$; ** $p < .01$.

Legenda: FIE – Fontes de Informação Externas; TDL – Tomada de Decisão Linear; FII – Fontes de Informação Internas, TDNL – Tomada de Decisão Não Linear; CC – Comprometimento Calculativo; CA – Comprometimento Afectivo; CN – Comprometimento Normativo; SA – *Surface Acting*; DA – *Deep Acting*; EE – Exaustão Emocional; D – Despersonalização; RP – Realização Pessoal.

No global, os resultados da análise do modelo indicaram que o seu ajustamento aos dados não era inteiramente adequado, como se pode verificar pela análise dos índices absolutos (GFI = .934, AGFI = .895, RMSEA = .061, $p = .197$) e incrementais (IFI = .888, TLI = .841, CFI = .882). O valor do AIC era de 143.978 e o valor do ECVI de .699. O Qui-Quadrado apresentava um valor estatisticamente significativo ($\chi^2_{(49)} = 85.978$, $p < .001$), o que reforça o exposto anteriormente [embora o valor de χ^2/gl (1.755) indicasse um ajustamento adequado do modelo]. Além disso, um dos parâmetros estimados (*comprometimento afectivo* e *deep acting*) não possuía significância estatística nem apresentava uma estimação viável (o seu valor estimado era .09), pelo que reespecificámos o parâmetro em questão.

A análise conjunta dos valores dos índices absolutos (GFI = .934, AGFI = .897, RMSEA = .060, $p = .205$) e dos índices incrementais (IFI = .887, TLI = .843, CFI = .881) do modelo truncado (i.e., com remoção do parâmetro estimado que não possuía significância estatística) remete para a insignificância do parâmetro estimado. Na mesma linha, verificámos uma descida pouco relevante do AIC ($\Delta AIC = .796$) e do ECVI ($\Delta ECVI = .004$) (os valores do AIC e do ECVI para o modelo truncado são, respectivamente, 143.182 e .695) e um valor do Qui-Quadrado estatisticamente significativo ($\chi^2_{(50)} = 87.182$, $p < .001$).

Neste sentido, e tendo em conta os IM e os resíduos estandardizados, estimámos livremente os parâmetros relativos aos impactos da *tomada de decisão não linear* no *deep acting* e do *comprometimento afectivo* na *realização pessoal*. Importa referir que a reparametrização foi realizada faseadamente, tendo sido iniciada pela estimação do parâmetro relativo ao IM mais elevado, tendo levado cada alteração a uma melhoria estatisticamente significativa no modelo. Tanto o AIC (122.974) como o ECVI (.597) apresentaram uma descida considerável relativamente ao modelo truncado ($\Delta AIC = 20.208$, $\Delta ECVI = .098$), a razão χ^2/gl apresentou um valor de 1.312 e o Qui-Quadrado não era estatisticamente significativo ($\chi^2_{(48)} = 62.974$, $p = .072$). Os índices absolutos (GFI = .952, AGFI = .922, RMSEA = .039, $p =$

.748) e os índices incrementais (IFI = .955, TLI = .934, CFI = .952) apresentavam valores superiores aos pontos de corte considerados (Brown, 2006, Byrne, 2010, Ho, 2006, Kline, 1998). Assim, considerando os índices de ajustamento na sua globalidade e a não existência de mais fontes de tensão no modelo (i.e., inexistência de IMs superiores a 10.86 e de resíduos estandardizados superiores a ± 2.58), considerámos que o modelo apresentava um adequado ajustamento aos dados. Todos os parâmetros estimados apresentavam significância estatística pelo teste *critical ratio*, sendo o valor mais baixo relativo ao impacto do *comprometimento calculativo* no *surface acting* ($CR = 2.033, p < .05$) e o valor mais elevado relativo ao impacto do *surface acting* na *exaustão emocional* ($CR = 4.458, p < .001$). É ainda importante referir que os parâmetros livremente estimados que foram acrescentados ao modelo truncado não foram guiados apenas por critérios puramente estatísticos, uma vez que são passíveis de interpretação teórica com significado relevante (Kline, 1998); e que apresentam uma correlação estatisticamente significativa na matriz de correlações (cf. Quadro V).

A Figura 5 apresenta graficamente as relações incluídas no Modelo Reparametrizado.

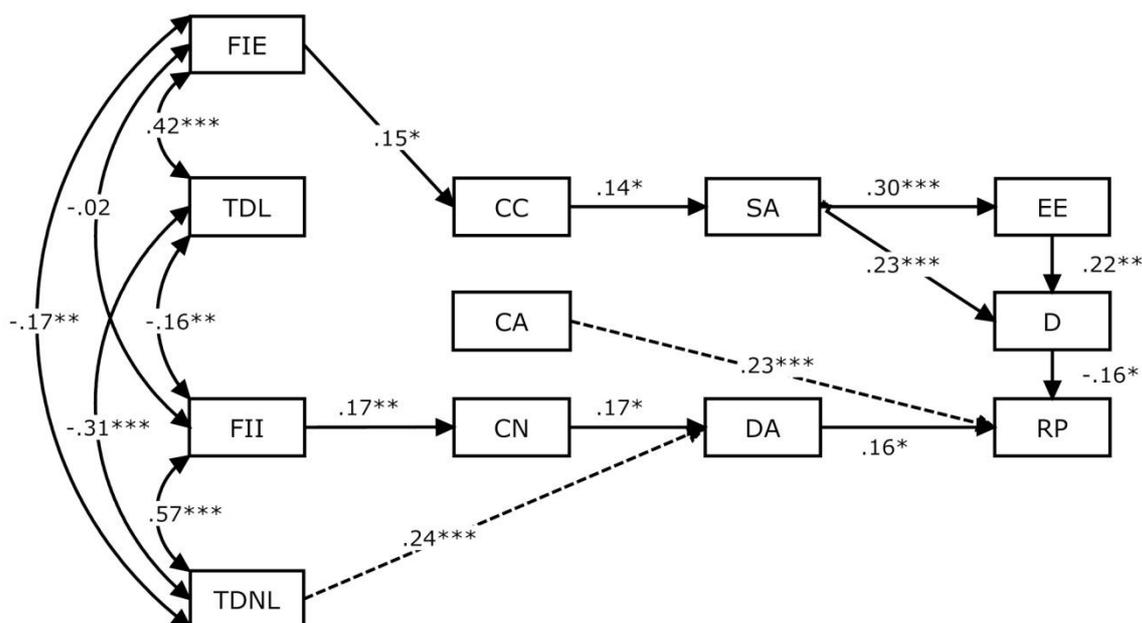


Figura 5. Diagrama das relações entre as variáveis FIE, TDL, FII, TDNL, CC, CA, CN, SA, DA, EE, D e RP (Modelo Reparametrizado).

Notas. * $p < .05$; ** $p < .01$, *** $p < .001$; O parâmetro relativo à correlação entre os erros de medida do CA e do CN apresenta um valor de estimação estandardizada de .51 ($p < .001$); A tracejado encontram-se os parâmetros reespecificados.

Legenda: FIE – Fontes de Informação Externas; TDL – Tomada de Decisão Linear; FII – Fontes de Informação Internas, TDNL – Tomada de Decisão Não Linear; CC – Comprometimento Calculativo; CA – Comprometimento Afectivo; CN – Comprometimento Normativo; SA – *Surface Acting*; DA – *Deep Acting*; EE – Exaustão Emocional; D – Despersonalização; RP – Realização Pessoal.

Testámos ainda um modelo nulo, em que todos os parâmetros foram constrangidos a 0. Este modelo apresentou valores nos índices absolutos (GFI = .757, AGFI = .713, RMSEA = .152, $p < .001$) e nos índices incrementais (IFI = .000, TLI = .000, CFI = .000) bastante distantes dos pontos de corte considerados, e tanto o AIC como o ECVI apresentavam valores bastante elevados (respectivamente, 403.396 e 1.958), o que mostra a relevância dos parâmetros estimados.

VI – Discussão e Conclusões

1. Considerações relativas aos estudos de validação dos instrumentos utilizados

O estudo de validação das escalas ELS, MBI, ECO e LNTSP permitiu salientar alguns aspectos que é importante explorar de forma mais detalhada.

No que concerne à ELS (Brotheridge & Lee, 2003), todas as subescalas apresentam valores de consistência interna superiores ao ponto de corte considerado para investigações com carácter confirmatório (.70) (Hair et al., 2006). No entanto, na subescala duração removemos os itens 1d e 6d, uma vez que prejudicavam a consistência interna. Consideramos que o item 1d possa ter sido um item problemático na medida em que a sua formulação é um pouco ambígua. Pela análise dos padrões de resposta, a expressão *interacções típicas com os meus alunos em contexto de sala de aula* pode ter sido interpretada de duas formas: o tempo total de aulas que o docente lecciona por semana; ou o tempo que, em contexto de sala de aula, o docente depende efectivamente no contacto interpessoal face-a-face com os alunos; pelo que recomendamos a sua reformulação em estudos posteriores (um exemplo de uma outra formulação poderia ser *interacções típicas face-a-face com os meus alunos em contexto de sala de aula*). Consideramos também que a existência de multicolinearidade entre as subescalas frequência e variedade poderá estar relacionada com a tradução que utilizámos da ELS, nomeadamente no que se refere à subescala da variedade. Ao examinar a formulação original da subescala em questão, observamos que os três itens que a compõem remetem para a expressão de *muitas emoções diferentes* (e.g., “ (...) Express many different emotions”), e que a tradução utilizada no presente estudo remete apenas para a expressão de *emoções diferentes* (e.g., “ (...) Tenho que expressar diferentes emoções”). Dada a formulação dos itens que compõem a subescala da frequência (e.g. “Expresso emoções específicas solicitadas pelo meu trabalho”), que remete para a expressão de *emoções específicas*, a distinção entre as duas subescalas fica comprometida, pelo que consideramos que se deveria proceder a uma retradução dos itens da subescala da variedade. Por fim, em estudos posteriores, importa analisar até que ponto os dados são melhor representados por uma estrutura factorial hierárquica, em que dois factores de segunda ordem (trabalho emocional *employee-focused* e *job-focused*) explicam a covariação entre os factores de primeira ordem.

Os nossos dados apontam para correlações moderadas e elevadas entre *deep acting* e as características do papel, e para correlações muito baixas entre *surface acting* e as características do papel [i.e., variedade e frequência

e intensidade (Brotheridge & Lee, 2002)], o que pode indicar que quanto mais exposto está um indivíduo a exigências emocionais, maior a sua tendência para procurar uma estratégia de gestão de emoções que não acarrete tantas consequências negativas, podendo neste sentido o *deep acting* funcionar como um factor de potenciador do bem-estar pessoal. Por outro lado, as baixas correlações entre a dimensão duração e as restantes apontam para uma distinção que consideramos importante: o contacto interpessoal, por si só, não pressupõe que existam exigências emocionais a ele associadas, nem pressupõe a utilização de estratégias de regulação emocional. Não obstante, é necessário aprofundar esta nossa consideração em estudos futuros, em diferentes populações.

No que concerne ao MBI, todas as subescalas apresentaram uma consistência interna superior a .70 (Hair et al., 2009). A subescala da exaustão emocional apresenta-se positivamente correlacionada com a subescala da despersonalização, e a subescala da despersonalização encontra-se negativamente correlacionada com a subescala da realização pessoal, não existindo uma correlação significativa entre as subescalas exaustão emocional e realização pessoal. Os resultados obtidos encontram-se na linha dos resultados apresentados por Leiter e Maslach (1988) e, também, por Maslach e Jackson (1981), reforçando a dimensionalidade do MBI e apontando [tal como consideraram Maslach e colaboradores (2001)] para a importância das três dimensões referidas para uma melhor e mais completa compreensão da síndrome de *burnout*. Estes resultados dão desde já uma indicação para o suporte do modelo de Leiter e Maslach (1988) em detrimento dos modelos de Gil-Monte et al. (1998) e Golembiwesky e colaboradores (1983).

Relativamente à ECO, todos os valores de consistência interna são superiores a .70 (Hair et al., 2009). A existência de uma correlação moderada (que no entanto não atinge o limiar considerado para a presença de multicolineariedade) entre as subescalas comprometimento afectivo e comprometimento normativo insere-se na linha dos resultados obtidos por Allen & Meyer (1990) e Meyer e colaboradores (2002), que consideram que estas subescalas medem constructos relacionados, mas não redundantes. Bergman (2006) considera que para se estabelecer uma distinção mais clara entre os dois constructos é necessário, entre outros aspectos, estudar os seus antecedentes e as suas consequências. Consideramos que os resultados obtidos no teste das hipóteses formuladas no presente estudo podem trazer um contributo neste domínio. Com efeito, observou-se que o comprometimento afectivo tem um impacto positivo directo na realização pessoal, enquanto o comprometimento normativo não apresenta um impacto directo nessa mesma dimensão, embora apresente um impacto positivo directo na realização de *deep acting* (Hipótese 8). Desta forma, sentimentos de dever moral para com a organização conduzem a uma regulação das emoções de forma a corresponder às *display rules* organizacionais, e a eficácia da utilização dessa estratégia conduz a um aumento da realização pessoal. Por outro lado, as relações de carácter emocional e de identificação com a organização poderão levar à expressão de emoções genuínas [dimensão considerada por Ashforth e Humphrey (1993), e não considerada no presente trabalho], não sendo

necessário esforço para corresponder às *display rules* organizacionais e para vivenciar sentimentos de realização pessoal. Neste sentido, relações afectivas para com a organização podem levar a consequências positivas de uma forma mais directa e envolvendo menos esforço do que relações baseadas em sentimentos de dever moral e de obrigação. No entanto, dado que no presente estudo a expressão genuína das emoções não foi analisada, é importante testar, em investigações futuras, a relação entre as três componentes de comprometimento organizacional estudadas e as três dimensões do trabalho emocional consideradas por Ashforth e Humphrey (1993) – expressão genuína das emoções, *deep acting* e *surface acting* – no sentido de clarificar esta relação e de contribuir para uma melhor compreensão das especificidades do comprometimento afectivo e normativo.

No que concerne à LNTSP, obtivemos uma estrutura factorial muito semelhante à obtida pelos autores da escala (Vance et al., 2007), tendo todas as dimensões apresentado valores de consistência interna superiores ao ponto de corte considerado para investigações exploratórias (.60), superando mesmo o valor de corte considerado para investigações de carácter confirmatório (.70). Apesar das boas qualidades psicométricas evidenciadas pela escala no presente trabalho, consideramos que é necessário proceder a estudos que testem a invariância da medida, i.e., avaliar até que ponto os estilos de pensamento têm representações equivalentes em diferentes condições. Dadas as diferenças significativas encontradas por Vance e colaboradores (2007) entre os géneros no que se refere ao estilo de pensamento dominante (embora esta diferença não se tenha verificado no presente trabalho) consideramos que o género poderia ser um factor a estudar no que se refere ao teste da invariância da LNTSP, bem como as diferenças ao nível de diversos grupos profissionais. As correlações moderadas que observámos entre as fontes de informação externas e a tomada de decisão linear, e entre as fontes de informação internas e a tomada de decisão não linear surgem na linha dos resultados encontrados pelos autores da escala, e remetem para a relevância da realização de uma análise hierárquica de segundo grau aquando da realização de uma futura AFC, englobando o estilo de pensamento linear e o estilo de pensamento não linear como factores de segunda ordem. Além disso, pode demonstrar-se importante estabelecer uma relação de causalidade entre a forma de tomada de decisão e as fontes de informação utilizadas. No entanto, dado que tipicamente os estilos de pensamento se constituem como padrões inconscientes de cognição (podendo no entanto ser transportados para o nível da consciência) (Vance et al., 2008), o questionário pode não se revelar o método adequado para aceder a essa relação de causalidade, podendo métodos experimentais apresentar-se como mais adequados.

Verificámos a existência de uma correlação negativa entre as duas formas de tomada de decisão, o que, na linha das considerações de Vance e colaboradores (2008), pode remeter para uma tendência para a consistência no estilo de pensamento. Estes resultados sugerem também que o estilo de pensamento balanceado não se constitui apenas como a mera junção entre o estilo de pensamento linear e não linear. Nesta linha, sugerimos que em estudos futuros seja criada uma subescala relativa ao estilo de pensamento

balanceado.

2. Considerações relativas ao teste das hipóteses

Um primeiro aspecto que gostaríamos de salientar prende-se com a quase total inexistência de correlações entre as variáveis sociodemográficas e as restantes variáveis incluídas na análise, apesar de diversos estudos anteriores apontarem para a existência dessa relação (e.g., Hrebiniack & Alutto, 1972; Morris & Feldman, 1996; Vance et al., 2007), o que sugere que no caso dos professores universitários estas variáveis poderão não ter um impacto determinante. No entanto, é importante clarificar o papel das variáveis sociodemográficas nas variáveis consideradas no presente trabalho através de estudos mais específicos e direccionados.

No que se refere ao teste das hipóteses de investigação, existem alguns aspectos que é importante salientar. Em primeiro lugar, não encontramos suporte empírico para a correlação entre as variáveis tomada de decisão linear e comprometimento calculativo, tomada de decisão não linear e comprometimento afectivo, e tomada de decisão não linear e comprometimento normativo (referem-se, respectivamente, às Hipóteses 2, 4 e 6). Estes resultados parecem indicar que o comprometimento organizacional, independentemente da componente a que nos referimos, não se desenvolve como consequência de uma tomada de decisão, mas sim pela atenção a determinadas fontes de informação. Assim, encontramos suporte empírico para as Hipóteses 1 e 5, que se referem ao impacto das fontes de informação externas no comprometimento calculativo e das fontes de informação internas no comprometimento normativo. Deste padrão sobressai o facto de não termos encontrado sustentação empírica para a Hipótese 3 (relativa ao impacto das fontes de informação internas no comprometimento afectivo). No entanto, analisando os itens que compõem o LNTSP, ponderando que o comprometimento afectivo se refere a um envolvimento de carácter emocional com a organização e que os seus antecedentes mais gerais se prendem com a satisfação de necessidades básicas do colaborador (Meyer et al., 1993), consideramos que talvez a informação que tenha impacto no desenvolvimento de comprometimento afectivo provenha de aspectos afectivos e de vinculação, não medidos pelo LNTSP. Todos estes aspectos, e seguindo as considerações de Bergman (2006), contribuem também para o aprofundar do conhecimento sobre as diferenças entre as três componentes do comprometimento organizacional. É ainda necessário salientar que observámos a existência de um impacto da tomada de decisão não linear na realização de *deep acting*, o que sugere que este processo de regulação de emoções tem subjacente um processo de tomada de decisão assente na valorização de aspectos internos.

Encontrámos suporte empírico para as Hipóteses 8 e 9, que se referem, respectivamente, ao impacto do comprometimento normativo no *deep acting* e do comprometimento calculativo no *surface acting*. Como já foi referido no ponto anterior, sentimentos de dever moral para com a organização conduzem a uma regulação das emoções de forma a corresponder às *display rules* organizacionais (Hipótese 8). Já relações transaccionais baseadas nos custos associados à saída da organização levam a que o indivíduo

apenas cumpra superficialmente as determinações emocionais da organização (Hipótese 9). O facto de não termos encontrado suporte empírico para a Hipótese 7 pode dever-se ao facto de o comprometimento afectivo remeter para uma expressão espontânea e genuína das emoções (Ashforth & Humphrey, 1993), levando a consequências positivas (i.e., realização pessoal) de uma forma mais directa e não exigindo esforço de gestão das emoções.

Na linha de trabalhos anteriores (e.g., Brotheridge & Grandey, 2002; Leiter & Maslach, 1988), encontrámos suporte empírico para as Hipóteses 10, 12 e 14. Estes resultados apresentam um contributo importante no domínio da discussão sobre as consequências do trabalho emocional (positivas *versus* negativas). Desta forma, na linha das indicações de Brotheridge e Lee (2002), e, também, de Brotheridge e Grandey (2002), a realização de trabalho emocional de uma forma mais genuína pode trazer benefícios para o indivíduo (i.e., aumento da realização pessoal), enquanto a gestão das emoções de uma forma mais superficial pode apresentar consequências negativas (i.e., exaustão emocional e despersonalização). Estes resultados sugerem, assim, na linha das considerações de outros autores (e.g., Ashkanasy & Daus, 2002; Hochschild, 1983), que para compreender de uma forma mais aprofundada as consequências do trabalho emocional se deve ter em consideração a forma de regulação emocional envolvida.

A sustentação empírica que encontrámos para as Hipóteses 11 e 13 indica que, na população considerada, o modelo de Leiter e Maslach (1998), relativo à sequencialidade de aparecimento das três dimensões do *burnout* permite uma melhor representação da referida síndrome do que o modelo de Gil-Monte e colaboradores (1998) e do que o modelo de Golembiewsky e colaboradores (1983). De facto, não se observou uma correlação entre a realização pessoal e a exaustão emocional [postulada por Gil-Monte e colaboradores (1998), e, também, por Golembiewsky e colaboradores (1993)], o que indica que, no caso dos professores universitários, a diminuição da realização pessoal se deve ao desenvolvimento de despersonalização, não apresentando a exaustão emocional impacto directo na realização pessoal. No entanto, em estudos futuros, é necessário testar os diferentes modelos relativos ao desenvolvimento da síndrome de *burnout* noutras populações, no sentido de aprofundar se a maior adequação do modelo de Leiter e Maslach (1998) se deve a características da profissão em estudo, ou se, pelo contrário, se constitui como um modelo mais transversal.

3. Limitações e implicações

O presente estudo pretende contribuir para uma melhor compreensão das relações entre as variáveis em análise, apontando para a necessidade crescente de integração de diversos domínios no estudo das emoções em contexto de trabalho.

No entanto, o nosso estudo apresenta algumas limitações, que poderão ser colmatadas em investigações posteriores. Uma das limitações do estudo advém da sua própria complexidade, sendo importante clarificar as relações estudadas em estudos mais direccionados e específicos. Estudos longitudinais seriam do maior interesse neste âmbito, no sentido de explorar de uma

forma mais completa as relações de causa-efeito e o processo de desenvolvimento das relações entre as variáveis consideradas. A título de exemplo, é possível argumentar que o comprometimento organizacional surge como consequência do trabalho emocional e do *burnout*, sendo importante realizar, por um lado, estudos longitudinais, e por outro estudos que comparem o ajustamento aos dados de modelos diferentes (Hair et al., 2009). Outra limitação prende-se com a baixa taxa de respostas obtida, sendo importante clarificar, em estudos posteriores, se esta se deveu apenas à extensão dos questionários, ou se outros aspectos tiveram influência nesse facto.

Para terminar, gostaríamos de salientar que tanto os aspectos racionais como emocionais desempenham um papel essencial na determinação dos comportamentos humanos nas organizações. Embora a atenção aos processos emocionais no trabalho tenha uma história mais recente do que a atenção aos processos racionais e lógicos, a própria raiz latina da palavra emoção (*e movere*) (Callahan & McCollum, 2002) atenta na importância das emoções como alavanca e força motriz das organizações. Neste sentido, a atenção da gestão aos processos emocionais pode-se revelar crucial para o desempenho da organização e para o bem-estar dos colaboradores.

Bibliografia

- Abdolmohammadi, M. J., Read, W. J., & Scarbrough, D. P. (2003). Does selection-socialization help to explain accountants' weak ethical reasoning? *Journal of Business Ethics*, 42(1), 71-81.
- Abraham, R. (1999). Negative affectivity: Moderator or confound in emotional dissonance-outcome relationships? *The Journal of Psychology*, 133(1), 61-72.
- Alferes, V. (1997). *Investigação científica em psicologia: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). Measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252-276.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *Academy of Management Executive*, 16(1), 76-86.
- Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E. J., & Daus, C. S. (2002). Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research. *Journal of Management*, 28, 307-338.
- Aven, F. F., Parker, B., & McEvoy, G. M. (1993). Gender and attitudinal commitment to organizations: A meta analysis. *Journal of Business Research*, 26, 63-73.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Demerouti, E., Janssen, P. P. M., Van der Hulst, R., & Brouwer, J. (2000). Using equity theory to examine the difference between burnout and depression. *Anxiety, Stress, and Coping*, 13, 247-268.
- Bechtoldt, M. N., Welk, C., Hartig, J., & Zapf, D. (2007). Main and moderating effects of self-control, organizational justice, and emotional labour on counterproductive behaviour at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16(4), 479-500.
- Bergman, M. E. (2006). The relationship between affective and normative commitment: Review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 645-663.
- Borba, D., Gomes, D., & Figueiredo, C. (2008). Comprometimento organizacional, envolvimento na tarefa e participação: Relações, diferenças e implicações. *Psychologica*, 47, 183-200.
- Bresó, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2007). In search of the "third dimension" of burnout: Efficacy or inefficacy? *Applied Psychology: An International Review*, 56(3), 460-478.
- Breninkmeijer, V., & Van Yperen, N. (2003). How to conduct research on burnout: Advantages and disadvantages of a unidimensional approach to burnout. *Occupational and Environmental Medicine*, 60(1), 16-21.
- Brewerton, P., & Millward, L. (2003). *Organizational research methods: A guide for students and researchers*. London: SAGE.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of the emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brown, T. (2006). *Confirmatory factor analysis for applied research*. New York: The Guilford Press.
- Bruning, N. S., & Snyder, R. A. (1983). Sex and position as predictors of organizational commitment. *Academy of*

- Management Journal*, 26(3), 485–491.
- Bryman, A. & Cramer, D. (1993). *Análise dos dados em ciências sociais: Introdução às técnicas utilizando o SPSS*. Oeiras: Celta.
- Byrne, B. M. (1989). *A primer of LISREL: Basic applications and programming for confirmatory factor analysis models*. New York: Springer-Verlag.
- Byrne, B. M. (2005). Factor analysis: Confirmatory. In B. Everitt, & D. Howell (Eds.), *Encyclopedia of Statistics in Behavioral Science* (599-606). London: John Wiley & Sons.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications and programming* (2nd Ed.). New York: Routledge.
- Callahan, J. L., & McCollum, E. E. (2002). Conceptualizations of emotion research in organizational contexts. *Advances in Developing Human Resources*, 4(4), 4-18.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2007). Preditores da síndrome de burnout em professores. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 11(1), 101-110.
- Celeste, R. A. (2009). *Emotional labor in management functions and its relations with work engagement and job satisfaction*. Dissertação de mestrado europeu *Erasmus Mundus*, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Coolican, H. (2009). *Research methods and statistics in psychology* (2nd Ed.). New York: Hodder & Stoughton.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Crawford, J., & Henry, J. (2004). The Positive and Negative Affect Schedule (PANAS): Construct validity, measurement properties and normative data in a large non-clinical sample. *British Journal of Clinical Psychology*, 43, 245-265.
- DeCotiis, T. A., & Summers, T. P. (1987). A path analysis of a model of the antecedents and consequences of organizational commitment. *Human Relations*, 40(7), 445-470.
- De Jong, J., Dormann, C., Janssen, P. P. M., Dollard, M. F., Landeweerd, J. A., & Nijhuis, F. J. N. (2001). Testing reciprocal relationships between job characteristics and psychological well-being: A cross-lagged structural equation model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 29-46.
- Diefendorff, J. M., & Gosserand, R. H. (2003). Understanding the emotional labor process: A control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 24(8), 945-959.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294.
- Driver, M. (2003). United we stand, or else? Exploring organizational attempts to control emotional expression by employees on September 11, 2001. *Journal of Organizational Change Management*, 16(5), 534-546.
- Enzmann, D. (1997). RanEigen: A program to determine the parallel analysis criterion for the number of principal components. *Applied Psychological Measurement*, 21, 232.
- Fabrigan, L. R., Wegener, D. T., MacCallum, R. C., & Strahan, E. J. (1999). Evaluating the use of exploratory factor analysis in psychological research. *Psychological Methods*, 3, 272-299.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics with SPSS* (3rd Ed.). London: SAGE Publications.
- Flavián, C., & Lozano, J. (2003). Diseño de una escala para medir la orientación al entorno de la nueva formación profesional. *Cuadernos de Economía y Dirección de Empresas*, 15, 333-363.
- Flavián, C., Torres, E., & Guinaliú, M. (2004). Corporate image measurement: A further problem for the tangibilization of Internet banking services. *The International Journal of Bank Marketing*, 22(5), 366-384.
- Foster, J. J., Barkus, E., & Yavorsky, C. (2006). *Understanding and using advanced statistics*. London: SAGE publications.
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais (2010). *Docentes do ensino superior – De 2001 a 2008*. Lisboa: Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais.
- Geary, W., & Rooney, C. (1993). Designing accounting education to achieve balanced intellectual development. *Issues in Accounting Education*, 8, 60-70.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2005). *O inquérito: Teoria e prática*. Oeiras: Celta
- Gil-Monte, P. R., Peiró, J. M., & Valcárcel, P.H. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 4(1), 165-179.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Doubleday Anchor.
- Golembiewsky, R. T., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- Gomes, A. D. (2000). *Cultura Organizacional: comunicação e identidade*. Coimbra: Quarteto Editora.
- Gomes, A. R., Silva, M. J., Mourisco, S., Silva, S., Mota, A., & Montenegro, N. (2006). Problemas e desafios no exercício da actividade docente: Um estudo sobre o stress, "burnout", saúde física e satisfação profissional em professores do 3º ciclo e ensino secundário. *Revista Portuguesa de Educação*, 19(1), 67-93.
- Gorsuch, R. L. (1983). *Factor Analysis*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Groves, K. S., & Vance, C. M. (in press). Examining thinking style, emotional intelligence, and organizational commitment in the context of emotional labor. *Journal of Managerial Issues*.
- Groves, K., Vance, C., & Paik, Y. (2008). Linking linear/nonlinear thinking style balance and managerial ethical decision-making. *Journal of Business Ethics*, 80, 305-325.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hallberg, U.E., & Sverke, M. (2004). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory: Two Swedish health care samples. *European Journal of Psychological Assessment*, 20, 320-338.
- Hayton, J. C., Allen, D. G. & Scarpello, V. (2004). Factor retention decisions in exploratory factor analysis. Antecedentes e consequentes do trabalho emocional em docentes do Ensino Superior
- Maria Francisca de Saldanha Oliveira e Sousa (e-mail: mariafranciscaaldanha@gmail.com)

- Organizational Research Methods*, 7, 191-205.
- Hill, M. M., & Hill, A. (2005). *Investigação por questionário* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Ho, R. (2006). *Handbook of univariate and multivariate data analysis and interpretation with SPSS*. Boca Raton: Chapman & Hall.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. London: University of California Press.
- Hrebiniack, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17, 555-572.
- Hulin, C. & Cudeck, R. (2001). Cronbach's alpha on two item scales. *Journal of Consumer Psychology*, 10(1), 55.
- Hussey, D. (2001). Creative strategic thinking and the analytical process: Critical factors for strategic success. *Strategic Change*, 10(4), 201-213.
- Janssen, P. P. M., Schaufeli, W. B., & Houkes, I. (1999). Work-related and individual determinants of the three burnout dimensions. *Work and Stress*, 13(1), 74-86.
- Kline, R. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford Press.
- Kroll, M. J., Toombs, L. A., & Wright, P. (2000). Napoleon's tragic march home from Moscow: Lessons in hubris. *Academy of Management Executive*, 14, 117-128.
- Lau, P. S. Y., Yuen, M. T., & Chang, R. M. C. (2005). Do demographic characteristics make a difference to burnout among Hong Kong secondary school teachers? *Social Indicators Research*, 71, 491-516.
- Lautenschlager, G. J. (1989). A comparison of alternatives to conducting Monte Carlo analyses for determining parallel analysis criteria. *Multivariate Behavioral Research*, 24, 365-395.
- Lawler, E. E. (1986). *High-involvement management*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lee, R.T & Ashforth, B.E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 369-398.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Lerín, F., Martínez-Tur, V., & Silla, J. (2001). Tendencias e controversias en el futuro de la gestión e del desarrollo de los recursos humanos. In E. Tomás & A. Bernal (Eds.), *Trabajo, individuo e sociedad: Perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo* (pp. 165-201). Espanha: Ediciones Pirâmide.
- Lichtenstein, B., & Mendenhall, M. E. (2002). Non-linearity and response-ability: Emergent order in 21st century careers. *Human Relations*, 55(1), 5-32.
- Liu, Y., Perrewé, P. L., Hochwarter, W. A., & Kacmar, C. J. (2004). Dispositional antecedents and consequences of emotional labor at work. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 10, 12-25.
- MacCallum, R. C., Wegener, D. T., Uchino, B. N., & Fabrigar, L. R. (1993). The problem of equivalent models in applications of covariance structure analysis. *Psychological Bulletin*, 114, 185-199.
- Maroco, J. (2007). *Análise estatística com utilização do SPSS* (3ª Ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Maroco, J., Teceideiro, M., Martins, P., & Meireles, A. (2008). O burnout como factor hierárquico de 2ª ordem da escala de burnout de Maslach. *Análise Psicológica*, 4(26), 639-649.
- Martins, H. M. (2008) *Impact of firm-promoted accreditation of prior learning processes on the worker-organization relationship: A cross-sectional survey in Portuguese industrial firms*. Dissertação de mestrado europeu *Erasmus Mundus*, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). *Professional burnout* (pp. 12-32). Washington: Taylor & Francis.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (2005). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(7/8), 837-851.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Matos, P., Barbosa, S., & Costa, M. E. (2000). A propósito da avaliação psicológica da identidade: Estudo sobre o EOMEIS-2. *Psychologica*, 25, 5-17.
- Meier, S. T. (1984). The construct validity of burnout. *Journal of Occupational Psychology*, 57, 211-219.
- Melo, B. T., Gomes, A. R., & Cruz, J. F. A. (1999). Desenvolvimento e adaptação de um instrumento de avaliação psicológica do burnout para os profissionais de psicologia. *Avaliação Psicológica: Formas e Contextos*, 6, 596-603.
- Meyer, J. P. (1997). Organizational commitment. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 12, 175-228.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997) *Commitment in the workplace – Theory, research and application*. London: Sage.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Meyer, J. P., Becker, T. E., & Van den Berghe, C. (2004). Employee Commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. *Journal of Applied Psychology*, 89(6), 991-1007
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11, 299-326.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnysky, L. (2002). Affective, normative and continuance commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Moreira, J. M., (2009). *Questionários: Teoria e prática*. Coimbra: Almedina
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Journal*, 39, 1256-1284.
- Antecedentes e consequentes do trabalho emocional em docentes do Ensino Superior
Maria Francisca de Saldanha Oliveira e Sousa (e-mail: mariafranciscasaldanha@gmail.com)

- of *Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, M. H., Schindehutte, M., & LaForge, R. W. (2002). Entrepreneurial marketing: A construct for integrating emerging entrepreneurship and marketing perspectives. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 10(4), 1-18.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Narig, G., Briet, M., & Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labor and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20, 303-315.
- Nascimento, J. L., Lopes, A., & Salgueiro, M. F. (2008). Estudo sobre a validação do “Modelo de Comportamento Organizacional” de Meyer e Allen para o contexto português. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 14(1), 115-133.
- Netemeyer, R.G., Johnston, M.W., & Burton, S. (1990). Analysis of role conflict and role ambiguity in a structural equations framework. *Journal of Applied Psychology*, 75(2), 148-157.
- Nurosis, M. J. (1993). *SPSS statistical data analysis*. Chicago: IL.
- Ogbonna, E., & Harris, L. C. (2004). Work intensification and emotional labor among UK university lecturers: An exploratory study. *Organization Studies*, 25, 1185-1200.
- Petrides, V., & Furnham, A. (2005). Gender differences in measured and self-estimated trait emotional intelligence. *Sex Roles*, 42(6), 449-461.
- Pines, A. M. (1993). Burnout: An existencial perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). *Professional burnout* (pp.33-52). Washington: Taylor & Francis.
- Pines, A.M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39, 625-635.
- Ponemon, L., & Glazer, A. (1990). Accounting education and ethical development: The influence of liberal learning on students and alumni in accounting practice. *Issues in Accounting Education*, 5(2), 195-208.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects of work stress, job satisfaction and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Rashid, Z. A., Sambasivan, M., & Johari, J. (2003). The influence of corporate culture and organizational commitment on performance. *The Journal of Management Development*, 22(8), 708-728.
- Ribeiro, J. L., & Rodrigues, A. P. (2004). Questões acerca do coping: A propósito do estudo de adaptação do Brief Cope. *Psicologia, Saúde e Doenças*, 5(1), 3-15.
- Riggio, R. E. (1986). Assessment of basic social skills. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(3), 649-660.
- Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior: Concepts, controversies and applications* (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Robson, C. (2002). *Real world research: A resource for social scientists and practitioner-researchers* (2nd Ed.). Malden: Blackwell.
- Roelofs, J., Verbraak, M., Keijsers, G.P.J., De Bruin, M.B.N., & Schmidt, A.J.M. (2005). Psychometric properties of a Dutch version of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-DV) in individuals with and without clinical burnout. *Stress and Health*, 21, 17-25.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology*. New Jersey: John Wiley and Sons.
- Schutte, N., Malouff, J., Hall, E., Haggerty, D., Cooper, J., Golden, D., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Serra, M. (2009). *A gestão das emoções no trabalho e sua relação com a síndrome de burnout: Um estudo com professores do 3º ciclo e do ensino secundário*. Tese de mestrado integrado não publicada, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade de Coimbra.
- Shelton, C. D., & Darling, J. R. (2003). From theory to practice: Using new science concepts to create learning organizations. *The Learning Organization*, 10(6), 353-360.
- Silva, D. (2009). *Emotional labor e burnout em profissionais de saúde*. Tese de mestrado integrado não publicada, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade de Coimbra.
- Swales, S. (2002). Organizational commitment: A critique of the construct and measures. *International Journal of Management Reviews*, 4(2), 155-178.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics* (5th Ed.). Boston: Pearson Education.
- Tinsley, H. E., & Tinsley, D. J. (1987). Uses of factor analysis in counseling psychology research. *Journal of Counseling Psychology*, 34(4), 414-424.
- The Free Dictionary (2010). *Job hopping*. Retirado em Maio 5, 2010, de <http://www.thefreedictionary.com/job-hopping>
- Ullman, J. (2007). Structural equation modeling. In B. Tabachnick, & L. Fidell (Eds.), *Using Multivariate statistics* (5th ed.) (pp. 676-780). Boston: Pearson Education.
- Vance, C. M., Groves, K. S., & Paik, Y. (2004). Measuring and building linear/non linear thinking style balance for enhanced performance. *Academy of Management Best Paper Proceedings, MOC, F1-F6*.
- Vance, C. M., Groves, K. S., Paik, Y., & Kindler, H. (2007). Understanding and measuring linear-non linear thinking style for enhanced management education and professional practice. *Academy of Management Learning and Education*, 6, 167-185.
- Vance, C., Zell, D., & Groves, K. (2008). Considering individual linear/nonlinear thinking style and innovative corporate culture. *International Journal of Organizational Analysis*, 16(4), 232-248.
- Velde, M. v. d., Jansen, P., & Anderson, N. (2004). *Guide to management research methods*. Malden: Blackwell Publishers.
- Weick, K. E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20, 205-232.
- Wharton, A. S. (1999). The psychosocial consequences of emotional labor. *Annals of the American Academy of*
- Antecedentes e consequentes do trabalho emocional em docentes do Ensino Superior
 Maria Francisca de Saldanha Oliveira e Sousa (e-mail:mariafranciscasaldanha@gmail.com)

- Political and Social Sciences*, 561, 158-178.
- Wilcox, R. R. (2005). Outlier detection. In B. S. Everitt & D. C. Howell, (Eds.), *Encyclopedia of statistics in behavioral science* (Vol. 3), (1494-1497). Chichester: John Wiley & Sons.
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 1-28.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.



NEFOG (Núcleo de Estudo e Formação em Organização e Gestão) – Universidade de Coimbra

O presente questionário destina-se exclusivamente a fins de investigação e insere-se num estudo sobre a gestão de emoções em contexto de trabalho e sua relação com o bem-estar, em docentes do ensino superior. Todas as respostas que lhe solicitamos são rigorosamente anónimas e nenhuma informação disponibilizada será tratada individualmente.

Leia com atenção as instruções que lhe são dadas, certificando-se de que compreendeu correctamente o modo como deverá responder. Note que as instruções no topo de cada página não são sempre iguais.

Responda sempre de acordo com aquilo que faz, sente ou pensa, pois não existem respostas correctas ou incorrectas, nem boas ou más respostas.

Por favor, certifique-se de que tudo é preenchido.

No final, coloque o presente questionário no envelope que lhe foi entregue, feche-o e coloque-o no interior da caixa que se encontra no balcão de informações da sua Faculdade.

Muito obrigado pela sua colaboração!

1. Idade: _____
2. Sexo: masculino feminino
3. Estado civil: solteiro casado divorciado separado outro
4. Filhos: sim (quantos: _____) não
5. Antiguidade na Faculdade (valor aproximado): _____ anos e _____ meses.
6. Antiguidade na actual categoria profissional (valor aproximado): _____ anos e _____ meses.
7. Horas de trabalho por semana (relativo à Faculdade, independentemente do local onde o exerce): _____
8. No exercício das suas funções, tem contacto directo com clientes externos em contexto de prestação de serviços: sim não
9. Lecciona numa instituição de ensino superior: pública privada
10. Indique a instituição de ensino superior onde lecciona: _____

ELS

1. As seguintes afirmações referem-se às experiências que algumas pessoas têm em relação às emoções no seu trabalho quando interagem com outras pessoas (por exemplo: alunos, colegas de trabalho, órgãos de gestão, funcionários). Por favor, leia atentamente cada um dos itens a seguir e responda **com que frequência no seu dia-a-dia de trabalho já experimentou o que é relatado**. Indique a frequência que descreve melhor a sua experiência, conforme a seguinte escala:

	1. Nunca	2. Raramente	3. Algumas vezes	4. Frequentemente	5. Sempre
No meu dia-a-dia de trabalho, com que frequência eu ...					
1. Expresso emoções específicas solicitadas pelo meu trabalho.	1	2	3	4	5
2. Demonstro algumas emoções fortes.	1	2	3	4	5
3. Faço um esforço para, de facto, sentir as emoções que necessito expressar aos outros.	1	2	3	4	5
4. Adopto certas emoções requeridas como parte do meu trabalho.	1	2	3	4	5
5. Demonstro diversos tipos de emoções.	1	2	3	4	5
6. Expresso emoções específicas, necessárias para o meu trabalho.	1	2	3	4	5
7. Escondo os meus sentimentos verdadeiros sobre uma dada situação.	1	2	3	4	5
8. Demonstro/Expresso emoções intensas.	1	2	3	4	5
9. Tento verdadeiramente sentir as emoções que tenho que demonstrar como parte do meu trabalho.	1	2	3	4	5
10. No meu trabalho tenho que expressar diferentes emoções.	1	2	3	4	5
11. Resisto em expressar os meus sentimentos verdadeiros.	1	2	3	4	5
12. Mostro diferentes emoções quando interajo com os outros.	1	2	3	4	5
13. Finjo ter emoções que de facto não tenho.	1	2	3	4	5
14. Tento de facto sentir as emoções que necessito demonstrar como parte do meu trabalho.	1	2	3	4	5

2. No seu dia-a-dia de trabalho (relativo à Faculdade, independentemente do local onde o exerce) as interacções interpessoais têm uma determinada duração média. Estas interacções são consideradas interacções típicas. Pense de novo no seu dia-a-dia de trabalho e responda:

2.1. Semanalmente, as interacções típicas com os meus alunos, em contexto de aula, duram em média cerca de ____ minutos.

2.2. Semanalmente, as interacções típicas com os meus alunos, em contexto de atendimento pessoal, duram em média cerca de ____ minutos.

2.3. Semanalmente, as interacções típicas com os meus colegas de trabalho duram em média cerca de ____ minutos.

2.4. Semanalmente, as interacções típicas com os órgãos de gestão duram em média cerca de ____ minutos.

2.5. Semanalmente, as interacções típicas com os funcionários duram em média cerca de ____ minutos.

2.6. Semanalmente, as interacções típicas com pessoas externas, em contexto de prestação de serviços, duram em média cerca de ____ minutos.

MBI

As 22 afirmações que se seguem estão relacionadas com sentimentos ocorridos em relação ao seu trabalho. Leia cuidadosamente e **diga o que sente sobre o seu trabalho**. A cada uma das afirmações **deve responder consoante a frequência com que tem esse sentimento**, assinalando o número respectivo de acordo com a seguinte escala:

Nunca 0. Nenhuma vez	Quase nunca 1. Algumas vezes por ano	Algumas vezes 2. Todos os meses	Regularment e 3. Algumas vezes por mês	Bastantes vezes 4. Todas as semanas	Quase sempre 5. Algumas vezes por semana	Sempre 6. Todos os dias
-------------------------------	---	---	---	---	---	----------------------------------

Em relação ao meu trabalho...	Nenhuma vez	Algumas vezes por ano	Todos os meses	Algumas vezes por mês	Todas as semanas	Algumas vezes por semana	Todos os dias
1. Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
2. Sinto-me esgotado no fim do meu dia de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
3. Sinto-me fatigado quando me levanto de manhã e tenho de enfrentar outro dia de trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
4. Posso facilmente compreender como os meus alunos se sentem acerca de coisas que acontecem.	0	1	2	3	4	5	6
5. Sinto que trato alguns alunos como se fossem "objectos" impessoais.	0	1	2	3	4	5	6
6. O trabalho com pessoas durante todo o dia esgota-me bastante.	0	1	2	3	4	5	6
7. Lido de uma forma muito eficaz com os problemas dos meus alunos.	0	1	2	3	4	5	6
8. Sinto-me exausto com o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
9. Sinto que estou a influenciar positivamente as vidas de outras pessoas através do meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
10. Desde que comecei este trabalho tornei-me mais insensível para com as pessoas.	0	1	2	3	4	5	6
11. Aborreço-me que o tipo de trabalho que desempenho me pressione bastante emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Sinto-me cheio de energia.	0	1	2	3	4	5	6
13. Sinto-me frustrado com o trabalho que realizo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Sinto que estou a trabalhar com demasiada pressão no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
15. Não me importo grandemente com o que acontece aos meus alunos.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabalhar directamente com pessoas faz-me sentir demasiado stresse.	0	1	2	3	4	5	6
17. Posso criar facilmente uma atmosfera relaxante com os meus alunos.	0	1	2	3	4	5	6
18. Trabalhar com os meus alunos é estimulante.	0	1	2	3	4	5	6
19. No trabalho que desempenho tenho realizado muitas coisas válidas.	0	1	2	3	4	5	6
20. Sinto-me no limite das minhas forças.	0	1	2	3	4	5	6
21. No meu trabalho lido com problemas emocionais de uma forma muito calma.	0	1	2	3	4	5	6
22. Sinto que os alunos me culpam por alguns dos seus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

ECO

As 19 afirmações que se seguem estão relacionadas com o **comprometimento organizacional**. Leia cuidadosamente e indique **em que medida discorda ou concorda com cada afirmação**, de acordo com a seguinte escala:

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Discordo totalmente	Discordo muito	Discordo um pouco	Não concordo nem em discordo	Concordo um pouco	Concordo muito	Concordo totalmente

		Discordo totalmente	Discordo muito	Discordo um pouco	Não concordo nem discordo	Concordo um pouco	Concordo muito	Concordo totalmente
Em relação ao meu trabalho...								
1. Acredito que há muito poucas alternativas para poder pensar em sair desta faculdade.	1	2	3	4	5	6	7	
2. Não me sinto “emocionalmente ligado” a esta faculdade.	1	2	3	4	5	6	7	
3. Seria materialmente muito penalizador para mim, neste momento, sair desta faculdade, mesmo que o pudesse fazer.	1	2	3	4	5	6	7	
4. Eu não iria deixar esta faculdade neste momento porque sinto que tenho uma obrigação pessoal para com as pessoas que trabalham aqui.	1	2	3	4	5	6	7	
5. Sinto que não tenho qualquer dever moral em permanecer na faculdade onde estou actualmente.	1	2	3	4	5	6	7	
6. Esta faculdade tem um grande significado pessoal para mim.	1	2	3	4	5	6	7	
7. Não me sinto como “fazendo parte da família” nesta faculdade.	1	2	3	4	5	6	7	
8. Mesmo que fosse uma vantagem para mim, sinto que não seria correcto deixar esta faculdade no presente momento.	1	2	3	4	5	6	7	
9. Na realidade sinto os problemas desta faculdade como se fossem meus.	1	2	3	4	5	6	7	
10. Esta faculdade merece a minha lealdade.	1	2	3	4	5	6	7	
11. Ficaria muito feliz em passar o resto da minha carreira nesta faculdade.	1	2	3	4	5	6	7	
12. Sentir-me-ia culpado se deixasse esta faculdade agora.	1	2	3	4	5	6	7	
13. Uma das principais razões para eu continuar a trabalhar para esta faculdade é que a saída iria requerer um considerável sacrifício pessoal, porque uma outra organização poderá não cobrir a totalidade de benefícios que tenho aqui.	1	2	3	4	5	6	7	
14. Neste momento, manter-me nesta faculdade é tanto uma questão de necessidade material quanto de vontade pessoal.	1	2	3	4	5	6	7	
15. Não me sinto como fazendo parte desta faculdade.	1	2	3	4	5	6	7	
16. Uma das consequências negativas para mim se saísse desta faculdade resulta da escassez de alternativas de emprego que teria disponíveis.	1	2	3	4	5	6	7	
17. Muito da minha vida iria ser afectada se decidisse querer sair desta faculdade neste momento.	1	2	3	4	5	6	7	
18. Sinto que tenho um grande dever para com esta faculdade.	1	2	3	4	5	6	7	
19. Como já dei tanto a esta faculdade, não considero actualmente a possibilidade de trabalhar numa outra.	1	2	3	4	5	6	7	

LNTSP

1. As seguintes afirmações dizem respeito a diferentes comportamentos que as pessoas podem adoptar e a diferentes formas de tomar decisões face à vida e ao seu trabalho. **Selecione a frequência com que adopta estes comportamentos** de acordo com a seguinte escala:

	1. Raramente ou nunca	2. Ocasionalmente	3. Com alguma frequência	4. Muito frequentemente
1. Baseio-me sobretudo na lógica, para tomar decisões de carreira.	1	2	3	4
2. Pondero sobretudo factores quantitativos, tais como a minha idade, as necessidades de negócio ou os ganhos futuros, para tomar uma decisão relativa a uma grande compra ou investimento.	1	2	3	4
3. Ao tomar decisões importantes, presto muita atenção aos conselhos de diferentes pessoas com conhecimento especializado e justificado na área em questão.	1	2	3	4
4. O factor mais importante para efectuar mudanças de vida profundas (tais como mudança de carreira, casamento ou mudar de cidade) é saber que a mudança é baseada em factos objectivos e verificáveis.	1	2	3	4
5. Quando a minha análise racional e a minha intuição estão em conflito, dou prioridade ao meu raciocínio analítico.	1	2	3	4
6. Baseio-me sobretudo nos meus sentimentos, para tomar decisões de carreira.	1	2	3	4
7. Pondero sobretudo factores qualitativos, tais como os meus sentimentos ou o facto de sentir que a decisão é acertada, para tomar uma decisão relativa a uma grande compra ou investimento.	1	2	3	4
8. Ao tomar decisões importantes, tenho em consideração o sentimento que “vem do fundo do meu coração”, bem como os arrepios, os formigueiros e outras sensações físicas que tenha.	1	2	3	4
9. O factor mais importante para efectuar mudanças de vida profundas (tais como mudança de carreira, casamento ou mudar de cidade) é sentir que é o que é certo fazer.	1	2	3	4
10. Quando a minha análise racional e a minha intuição estão em conflito, dou prioridade à minha perspicácia intuitiva.	1	2	3	4

2. As palavras ou frases que se seguem referem-se a algumas influências no comportamento e tomada de decisão das pessoas. **Selecione a forma como as palavras ou frases seguintes influenciam o seu comportamento ou a sua tomada de decisão**, de acordo com a seguinte escala:

	1. Pouca ou nenhuma influência sobre como me comporto	2. Influência moderada sobre como me comporto	3. Forte influência sobre como me comporto	4. Muito forte influência sobre como me comporto
1. Conceitos	1	2	3	4
2. Racionalidade	1	2	3	4
3. Motivos ou Razões	1	2	3	4
4. Lógica	1	2	3	4
5. Factos	1	2	3	4
6. Provas	1	2	3	4

	1. Pouca ou nenhuma influência sobre como me comporto	2. Influência moderada sobre como me comporto	3. Forte influência sobre como me comporto	4. Muito forte influência sobre como me comporto
7. Dados			1	2 3 4
8. Dedução			1	2 3 4
9. Instintos			1	2 3 4
10. Empatia			1	2 3 4
11. Pressentimentos			1	2 3 4
12. Premonições			1	2 3 4
13. Sentimentos			1	2 3 4
14. Sentimentos profundos			1	2 3 4
15. Palpites			1	2 3 4
16. Intuição			1	2 3 4

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação
Universidade de Coimbra

NEFOG – Núcleo de Estudo e Formação em Organização e Gestão

Projecto de investigação

Antecedentes, mediadores e resultados/consequências do trabalho emocional em docentes do ensino superior

1) Equipa do projecto

Coordenadora/Investigadora: Professora Doutora Carla Carvalho

Investigador: Professor Doutor Paulo Renato Lourenço

Investigador: Mestre Carlos Ferreira Peralta

Mestrandas: Cristina Castro, Francisca Saldanha e Marta Andrade

2) Introdução e objetivos

As emoções são cruciais para a compreensão do comportamento humano e podem centrar-se no nível pessoal como afectar relações interpessoais. O trabalho promove uma larga variedade de emoções nos indivíduos e embora o contexto académico represente uma grande oportunidade para uma melhor compreensão das mesmas, as emoções têm sido negligenciadas nas Universidades. Recentemente este tópico assumiu particular relevância em estudos de Psicologia Organizacional dadas as implicações que as emoções têm no comportamento e desempenho dos trabalhadores, bem como na qualidade de vida dos mesmos.

Um dos constructos relativo às emoções em contexto de trabalho, sobre o qual a investigação se centra actualmente, é o trabalho emocional; entendido como a forma e dimensão das necessidades que os trabalhadores têm de gerir e de regular as suas emoções com a finalidade de transmitir “emoções socialmente desejáveis”, necessárias para um desempenho eficaz.

Acreditamos que uma vez que a Psicologia das Organizações e do Trabalho lida com os processos psicológicos do/no trabalho, a definição de trabalho emocional deve incluir os processos psicológicos necessários à regulação das emoções desejadas pela organização.

Neste sentido, a presente linha de investigação tem como intuito contribuir para uma maior inteligibilidade da gestão de emoções em contexto de trabalho e sua relação com o bem-estar, em docentes do ensino superior.

Partindo desta premissa geral, temos como principais objectivos:

- Perceber como as emoções podem caracterizar, potenciar ou dificultar o trabalho de docentes do ensino superior.
- Perceber os antecedentes, os mediadores e os resultados/consequências do trabalho emocional em docentes do ensino superior, recorrendo para isso a constructos como, por exemplo, conciliação trabalho – família, *burnout*, motivação, comprometimento organizacional e bem-estar.

Neste sentido, visamos com este projecto contribuir para um melhor conhecimento científico destas temáticas, bem como fornecer indicadores e elementos que poderão ser utilizados na e pela gestão das Universidades.

3) Amostra e participação das Faculdades e Departamentos

Este estudo irá ser realizado com uma amostra que contará com a participação de docentes pertencentes a várias Universidades (públicas ou privadas) e respectivas Faculdades e Departamentos (de Portugal Continental e Ilhas).

Para que possa responder ao questionário é necessário que V. Exa. Seja Professor Universitário, independentemente do grau e da categoria profissional a que pertença.

4) Formas de recolha da informação e tempo previsto

A cada Professor Universitário é pedido que preencha um questionário de 16 páginas (30 minutos, aproximadamente).

Cada Professor terá um envelope e um questionário. Depois de preencher o questionário deve colocá-lo dentro do envelope e fechá-lo. O envelope não deve conter qualquer tipo de informação pessoal. Cada Docente deve deixar o envelope fechado com o questionário preenchido no local onde o recebeu (Secretaria, Conselho Directivo, Balcão de Informações, conforme a Faculdade ou Departamento em questão). A confidencialidade das respostas é desta forma assegurada.

Os investigadores comprometem-se a ir recolher os dados, numa data a acordar com a Universidade ou Faculdade/Departamento.

5) Direitos e obrigações da equipa de investigação

A equipa de investigação terá o direito de:

- Não fornecer/publicar quaisquer resultados do estudo caso haja interrupção da participação ou recolha incompleta de informação;
- Publicar os resultados dos estudos só após a conclusão da investigação.

A equipa de investigação obriga-se a:

- Garantir a confidencialidade e o anonimato de todos os dados recolhidos e cumprir as demais normas éticas que regulamentam a investigação na Área da Psicologia do Trabalho e das Organizações;
- Recusar a entrega de dados e resultados *individuais*, quer referentes a Docentes da Universidade ou Faculdade/Departamento participante quer referentes a outras Universidades ou Faculdades/Departamentos da amostra;
- Efectuar a recolha de dados de forma a causar o mínimo transtorno possível ao Docente e à Universidade ou Faculdade/Departamento.

CONTACTOS DA EQUIPA DE INVESTIGAÇÃO

NEFOG - Núcleo de Estudo e Formação em Organização e Gestão
Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra
Rua do Colégio Novo
3000-115 COIMBRA

Telefone – 239 851 450 (geral); 239 851 454 (directo);

Fax – 239 851 454;

Carla Carvalho (Coordenadora/investigadora) - ccarvalho@fpce.uc.pt;

Paulo Renato Lourenço (Investigador) – prenatal@fpce.uc.pt;

Carlos Ferreira Peralta (Investigador) – carlosferreiraperalta@gmail.com;

Cristina Castro (Mestranda) – cristinamagalhaescastro@gmail.com; 934802253;

Francisca Saldanha (Mestranda) – mariafranciscasaldanha@hotmail.com; 917917978;

Marta Andrade (Mestranda) – martateixeiraandrade@gmail.com; 968353311.

Excelentíssimo(a) Senhor(a) Professor (a):

Somos uma equipa de investigação da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, que tem centrado a sua atenção no estudo das emoções e sua relação com o bem-estar no trabalho.

As emoções são cruciais para a compreensão do comportamento humano, podendo centrar-se no nível pessoal ou afectar as relações interpessoais. O trabalho promove uma larga variedade de emoções nos indivíduos, e embora o contexto académico represente uma grande oportunidade para uma melhor compreensão das mesmas, as emoções têm sido negligenciadas nas Universidades. Recentemente, este tópico assumiu particular relevância em estudos de Psicologia Organizacional, dadas as implicações que as emoções têm no comportamento e desempenho dos trabalhadores (especificamente, de professores do Ensino Superior), bem como na qualidade de vida dos mesmos.

Nesse sentido, foi criada uma linha de investigação no Núcleo de Estudos e Formação em Organização e Gestão da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, orientada pela Professora Doutora Carla Carvalho, que tem como objectivo contribuir para uma maior inteligibilidade da gestão de emoções em contexto de trabalho e sua relação com o bem-estar em docentes do Ensino Superior. Especificamente, objectivamos perceber os antecedentes, os mediadores e os resultados do trabalho emocional nesta população, recorrendo a constructos como, por exemplo, conciliação trabalho – família, *burnout*, motivação, comprometimento organizacional e bem-estar. Visamos com este projecto contribuir para um melhor conhecimento científico destas temáticas, bem como fornecer indicadores e elementos que poderão ser utilizados na e pela gestão das Universidades.

Este estudo irá ser realizado com uma amostra que contará com a participação de docentes de várias instituições do Ensino Superior. É neste sentido que solicitamos a colaboração de V. Exa. para o preenchimento de um questionário, colaboração essa que consideramos crucial para o desenvolvimento e sucesso do nosso projecto. O projecto de investigação encontra-se disponível na Secretaria da Direcção, e contém informação mais completa sobre o estudo.

O referido questionário tem um carácter confidencial, pelo que será assegurada a privacidade das suas opiniões. Uma vez preenchido, o questionário deverá ser colocado dentro do envelope e entregue, **até ao dia 15 de Maio de 2010**, no recipiente que, para o efeito, se encontra na Portaria (Segurança) da Faculdade.

Agradecemos desde já a atenção e a colaboração que considerar oportuno prestar.

Pela equipa de investigação:

Professora Doutora Carla Carvalho

Professor Doutor Paulo Renato Lourenço

Mestre Carlos Ferreira Peralta

Mestranda Cristina Castro

Mestranda Maria Francisca Saldanha

Mestranda Marta Andrade

Características sociodemográficas da amostra

Características sociodemográficas		N	%
Sexo	Masculino	100	44.2
	Feminino	119	52.7
	Não respondeu	7	3.1
Idade	<30	18	8.6
	30-39	75	33.2
	40-49	75	33.2
	50-59	42	18.6
	>60	8	3.5
	Não respondeu	8	3.5
Estado Civil	Solteiro	54	23.9
	Casado	135	59.7
	Divorciado	16	7.1
	Separado	4	1.8
	Outro	7	3.1
	Não respondeu	10	4.4
Existência de filhos	Sim	80	35.4
	Não	139	61.5
	Não respondeu	7	3.1
Número de Filhos	0	80	35.4
	1	54	23.9
	2	69	30.5
	3	13	5.8
	4	2	.9
	Não respondeu	8	3.5
Horas de Trabalho por semana	1-10	20	8.8
	11-20	33	14.6
	21-30	15	6.6
	31-40	65	28.8
	41-50	51	22.6
	>51	22	9.7
	Não respondeu	20	8.9
Antiguidade na instituição	<1 ano	9	4.0
	1-10 anos	80	35.4
	10-20anos	87	38.5
	20-30anos	30	13.3
	30-40 anos	9	4.0
	>40 anos	1	.4
	Não respondeu	10	4.4

Antiguidade na categoria profissional	<1 ano	25	11.1
	1-10 anos	155	68.6
	10-20 anos	33	14.6
	20-30 anos	2	.9
	Não respondeu	11	4.9
Contacto com clientes (prestação de serviços)	Sim	95	42.0
	Não	124	54.9
	Não respondeu	7	3.1
Tipo de instituição	Pública	197	87.2
	Privada	29	12.8
	Não respondeu	0	0

Anexos

Anexo 1: Questionário sociodemográfico

Anexo 2: *Emotional Labor Scale (ELS)*

Anexo 3: *Maslach Burnout Inventory (MBI)*

Anexo 4: Escalas do Comprometimento Organizacional (ECO)

Anexo 5: *Linear/Non Linear Thinking Scale Profile (LNTSP)*

Anexo 6: Projecto de Investigação

**Anexo 7: Carta entregue aos docentes nas instituições que
aceitaram participar no estudo**

Anexo 8: Caracterização da amostra