



UC/FPCE\_2015

Universidade de Coimbra  
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

**Presente Temporário, Futuro Temerário – estudo  
exploratório da síndrome de *burnout* em funcionários  
de Centros de Acolhimento Temporário**

Bernardo Cardoso Lemos Ferreira  
(bernardoclferreira@gmail.com)

Dissertação de Mestrado em Psicologia da Educação, Desenvolvimento  
e Aconselhamento sob a orientação da Doutora Maria Jorge Ferro

## **Presente Temporário, Futuro Temerário – estudo exploratório da síndrome de burnout em funcionários de Centros de Acolhimento Temporário**

### **Resumo**

Neste estudo pretende-se analisar o contexto profissional e as características da profissão de funcionários de Centros de Acolhimento Temporário para crianças e jovens em risco, com o intuito de compreender os fatores que precipitam o envolvimento emocional dos funcionários com o trabalho e que, em situação última, conduzem à experiência de *burnout*.

A pertinência do estudo vai de encontro às dificuldades de retenção de funcionários por parte das direções das instituições que se deparam com obstáculos estruturais, organizacionais, económicos e sociais que, por conseguinte, dificultam a contratação de profissionais qualificados assim como o garante da satisfação dos funcionários em exercício de funções que resulta em níveis elevados de absentismo laboral, demissão e despedimentos.

Foi utilizada uma metodologia *Grounded* devido às propriedades explicativas de pensamentos e sentimentos, no sentido de “dar voz” aos profissionais. Foram realizadas dez entrevistas a funcionários de dois Centros de Acolhimento Temporário, posteriormente analisadas segundo os métodos da *grounded theory*, de onde emergiram 7 categorias de análise agrupadas em três grupos: “A Pessoa”, “O Profissional” e “Estratégias de *Coping*”.

Da análise dos dados recolhidos e do processo de comparação das categorias e das suas relações sistemáticas emergiu a *Core Category* (categoria principal) “Missão”. Esta procura ilustrar a forma como estes profissionais encaram a sua profissão e a sensação de responsabilidade social inerente ao trabalho que os define como um grupo de risco na propensão para o *burnout*.

Palavras-chave: Centro de Acolhimento Temporário (CAT), *Burnout*, *Grounded Theory*, Funcionários de CAT

## **Abstract**

The present study will investigate the professional environment and job characteristics of child welfare workers who work at a temporary shelter for children and adolescents at risk, in order to understand why they feel so emotionally attached to their work that, sometimes, lead them to experience burnout.

The relevance of this study meets the difficulties in retaining employees by the institutions directions who face structural, organizational, economic and social obstacles that, therefore have implications in hiring qualified professional as well as the guarantor of employee satisfaction, resulting in high levels of absenteeism, resignation and dismissal.

We used a Grounded Methodology due to the explanatory properties of thoughts and feelings in order to meet a personal perspective of the professionals. Eight interviews were conducted for employees of two temporary shelters for children and adolescents at risk, subsequently analyzed according to the grounded theory methods, from which emerged 7 categories of analysis grouped into three groups: “The Person”, “The Professional” and “Coping Strategies”.

From the analysis of the collected data and the comparison process of the categories and their systematic relationships emerged the Core Category “Mission”. This seeks to illustrate how these professionals perceive their profession and the feeling of social responsibility inherent to their work that defines them as a risk group in the propensity for burnout.

**Key-words:** Welfare, Burnout, Grounded Theory, Workers

## **Agradecimentos**

Em primeiro lugar quero agradecer aos meus pais e ao meu irmão pelo apoio incondicional que me proporcionaram ao longo de toda a minha vida.

Às minhas ex-namoradas pelos desafios e pelos bons tempos que passamos.

A todas as pessoas envolvidas no processo, desde os funcionários dos CATs, às responsáveis técnicas pela disponibilidade e colaboração na construção desta dissertação.

Por fim, à minha colega Telma pelo apoio ao longo do ano e pela partilha das dificuldades passadas e ao Ricardo por ser um verdadeiro amigo.

## Índice

Introdução .....	1
I. Enquadramento teórico .....	5
1. História da Legislação Portuguesa .....	5
2. Panorama Nacional do Acolhimento.....	6
2.1 Instituições e Tipos de Acolhimento.....	8
2.2 Caracterização da População em Situação de Acolhimento ..	9
3. A Síndrome de <i>Burnout</i> .....	12
3.1 Perspetiva Clínica.....	12
3.2 Expressão da Síndrome nos Trabalhadores de CATs .....	16
4. <i>Grounded Theory</i> : Fundamentos Teóricos .....	19
II. Objetivos .....	22
III. Metodologia e Procedimentos .....	22
Desenho.....	22
Participantes .....	24
Coleta de Dados .....	25
“Resultados” – Apresentação dos Dados .....	26
IV. Análise e Discussão de Resultados .....	40
V. Reflexão Final – Conclusão deste processo .....	50
Bibliografia .....	53
Anexos .....	63

## Introdução

O presente trabalho de investigação insere-se no Curso de Mestrado Integrado em Psicologia, mais concretamente no Mestrado em Psicologia da Educação, Desenvolvimento e Aconselhamento.

Continuando, o estudo tem um cariz exploratório da síndrome de *burnout* em profissionais em atividade em Centros de Acolhimento Temporário para crianças e jovens, através de entrevistas semi-estruturadas. A profissão em questão é considerada uma das carreiras mais difíceis e emocionalmente extenuantes no espectro dos serviços humanos (Krueger, 2002). Tal dificuldade deve-se às exigências e problemas psicológicos, comportamentais e emocionais que a população institucionalizada apresenta, que requer por parte dos funcionários um nível de envolvimento profundo no dia-a-dia dos utentes. Apesar destes poderem exibir comportamentos de agressividade, tanto física como verbal, comportamentos de autoflagelo, comportamentos sexuais desviantes e resistência ao tratamento de psicólogos e dos trabalhadores das instituições (Ryan, Marshall, Herz, & Hernandez, 2008).

Em meados da década de setenta o conceito *burnout* foi apresentado como um problema social no contexto norte-americano, inicialmente pelo psiquiatra Freudenberger (1974) que trabalhou em instituições de cuidados médicos e pela psicóloga social Maslach (1976) que estudou as emoções dos trabalhadores em contexto laboral. Primariamente, o foco do desenvolvimento conceptual do constructo prendeu-se com a descrição clínica da síndrome que, posteriormente deu lugar à exploração empírica, mais concretamente, a pesquisa sistemática e avaliação do fenómeno. Freudenberger aplicou a terminologia que se utilizava coloquialmente para definir estados de abuso crónico de drogas, *burnout*, para descrever sensações de fadiga e frustração provenientes de exigências irrealistas e excessivas dos recursos pessoais dos profissionais na área dos serviços humanos, que culminavam em estados de exaustão tanto física como emocional (Freudenberger, 1974). Porém, só em 1986, após a criação do *Maslach Burnout Inventory* (MBI), a escala com melhores qualidades psicométricas na avaliação do *burnout* desenvolvido por Maslach e Jackson (1981), o conceito ganhou firmeza e consenso académico (Cordes &

Dougherty, 1993; Singh, Goolsby, & Rhoads, 1994).

As causas da síndrome em estudo foram definidas em três categorias: (1) fatores contextuais e ambientais; (2) fatores de personalidade, e (3) características demográficas. Tal como as causas, os efeitos do *burnout* foram divididos em três categorias: a física, a emocional e a cognitiva (Miller, 1995).

O tipo de instituição de acolhimento analisado neste estudo é designado por Centro de Acolhimento Temporário (CAT) que, por definição, diz respeito aos casos de crianças e jovens cujas necessidades de afastamento da família são temporárias e/ou urgentes, por um prazo de até seis meses com base na aplicação de medida de promoção e proteção, embora esse período possa ser excedido em função de determinadas circunstâncias (Sistema Nacional de Acolhimento de Crianças e Jovens, 2013). Os destinatários destas instituições são crianças e jovens de ambos os sexos até aos 18 anos, em situação de perigo, cuja medida de promoção e proteção determine um acolhimento de duração inferior a seis meses. Segundo as Recomendações Técnicas para os Equipamentos Sociais, dos serviços do Instituto de Segurança Social, I.P. (2010), os Centros de Acolhimento Temporário devem acolher entre um mínimo de 12 e um máximo de 30 crianças e jovens.

Segundo os dados do art.º 10.º do Capítulo V da Lei n.º 31/2003, de 22 de agosto, onde consta o relatório Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens 2014 (CASA), o número de crianças e jovens em situação de acolhimento tem decrescido progressivamente desde o ano de 2006 até ao ano de 2013, apesar de se registar um ligeiro crescimento da população no ano 2014. No que toca ao escalão etário prossegue a tendência da população acolhida se centrar mais na fase da adolescência com idades compreendidas entre os 12 e os 20 anos de idade. Este dado representa um dos grandes desafios no que toca à adaptabilidade e capacidade de resposta das instituições às necessidades das crianças e jovens institucionalizados, visto que os problemas comportamentais se registam com maior incidência no intervalo entre os 12 e os 17 anos. O envelhecimento progressivo da população em situação de acolhimento pode ser interpretado de diversas maneiras, ora a sinalização e o acolhimento são

tardios, o que pode resultar em maiores dificuldades para os profissionais em lidarem com os jovens devido à maior exposição a situações desfavoráveis e comprometedoras do desenvolvimento humano. Ora as medidas após o acolhimento fracassam, o que resulta na permanência das crianças e jovens em situação de acolhimento, que acaba por comprometer o desenvolvimento psicossocial e afetivo bem-sucedido dos jovens. Assim, o acolhimento prolongado afigura-se como a maior ameaça ao cumprimento do principal objetivo após o acolhimento, a reunificação da criança ou jovem com a família de origem, assim como a adoção e a atribuição da tutela como medidas alternativas (Barth & Chintapalli, 2009; Fonseca, 2004; Stolfus, 2003).

Segundo os dados da distribuição das crianças e jovens pelas respostas de acolhimento do art.º 10.º do Capítulo V da Lei n.º 31/2003, de 22 de agosto onde consta o relatório CASA 2013, verificamos que, de facto, a grande maioria da população (65%), mais concretamente 5.492 crianças e jovens, encontra-se em Lares de Infância e Juventude (LIJ). Contudo, verificamos que 2.038 crianças e jovens (24%) se encontram em CAT. O que nos remete para uma postura crítica, em primeiro lugar, quanto à nomenclatura das instituições em estudo que confere um carácter temporário e urgente ao acolhimento e, em segundo lugar, a aplicabilidade das medidas que regulam a permanência e a transição das crianças e jovens tanto para as famílias como para as instituições apropriadas, assim como os objetivos legais destas estruturas.

Reconhecendo estas (e outras possíveis) incongruências percebemos a necessidade de estudar as condições de organização pessoal de funcionários destas instituições. Para tal o processo de investigação centrou-se num componente qualitativo, a entrevista, sujeita a um pré-teste do qual resultou a versão final da entrevista semi-estruturada utilizada para a recolha de testemunhos. Os dados recolhidos são complementados com material proveniente da observação direta do local de trabalho dos entrevistados e memorandos registados após as entrevistas. Nesse sentido foram realizadas duas entrevistas, a estagiários em atividade em CAT de diferentes áreas profissionais, de pré-teste com o intuito de verificar a aplicabilidade do instrumento. Uma vez recolhida e analisada a informação, procedemos à



reestruturação do guião de entrevista com vista à obtenção de testemunhos mais objetivos através da eliminação de alguns itens, assim como à introdução de novos itens, mais pertinentes. Com o novo instrumento foram realizadas oito entrevistas a profissionais de diferentes CATs como forma de avaliar situações de exposição ao *stress* no trabalho e estratégias de *coping*, de forma a promover a sensibilização para as questões de *stress* e risco envolvidos no exercício da função.

Assim o presente trabalho está estruturado em quatro partes, a primeira diz respeito à contextualização do estudo, com os diferentes temas a serem abordados em separado e apresentação da literatura de suporte utilizada no desenrolar da investigação. Na segunda parte, organizada em dois capítulos, constam os objetivos do estudo e as considerações e opções metodológicas e o contexto de investigação. Na terceira parte é feita a exposição, descrição e análise dos dados recolhidos. Por fim, na quarta parte, apresentamos a discussão e as reflexões críticas sobre o estudo, apontando as limitações do estudo e propondo novas direções investigativas.

## **I. Enquadramento teórico**

### **1. História da Legislação Portuguesa**

Tanto na Europa como em Portugal, o estatuto da criança enquanto sujeito de direito, tem uma origem histórica recente, que data do início do século XX. Em Portugal, a Lei de Proteção à Infância de 1911 colocou o país na vanguarda da proteção de crianças distinguindo a criança do adulto e o Direito Penal do Direito de Menores, com a criação de Tribunais de Crianças, designados Tutorias de Infância, que se destinavam a defender ou proteger crianças em perigo moral, desamparadas ou delinquentes. Contudo, o contexto sociopolítico Europeu, com o início da Primeira Guerra Mundial, revelou ser um entrave no desenvolvimento jurídico e social do sistema de proteção (Tomé, 2010). É precisamente no período pós-guerra, resultante do legado social e humano da Primeira e Segunda Grandes Guerras, que se inicia um movimento Europeu de reconhecimento dos direitos humanos com a redação de diversos diplomas fundados no valor da pessoa humana: em 1924 surge a Declaração de Genebra sobre os Direitos da Criança; em 1948 a Declaração Universal dos Direitos do Homem; em 1950 a Convenção Europeia dos Direitos e Liberdades Fundamentais do Homem (Convenção Europeia dos Direitos Humanos); e em 1959 a Declaração dos Direitos da Criança. A Convenção Sobre os Direitos das Crianças (1989) redigida pelas Nações Unidas e ratificada em Portugal em Setembro de 1990, representa um avanço notável na responsabilização dos Estados sobre o reconhecimento e efetivação dos direitos da criança: o superior interesse da criança; o direito a expressar livremente a sua opinião e de ver a mesma ser considerada nas decisões que lhe digam respeito; a não discriminação e o direito à sobrevivência e desenvolvimento integral de acordo com as suas características específicas de ser em desenvolvimento.

A realidade política, social, económica e científica de Portugal após a Revolução de Abril apresentava o contexto ideal para a transformação e revisão das medidas sociais no que toca à infância e juventude. Assim, é a partir da década de noventa, quase um século depois da questão ser trazida à luz enquanto problema social, que assistimos aos avanços mais significativos neste âmbito, com a criação da Lei Tutelar Educativa (Lei N.º 166/99, de 14

de Setembro) e a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei N.º 147/99, de 1 de Setembro), que promoveram a distinção jurídica no tratamento de situações de “menores em perigo”, isto é, menores vítimas praticantes de atos de pré-delinquência necessitados de proteção e reeducação, de situações de menores praticantes de comportamentos ilícitos, merecedores, portanto, de reprovação social e/ou punição (Abreu, Carvalho, & Ramos, 2010). Registou-se ainda, a alteração do Código Civil, da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, da Organização Tutelar de Menores e do Regime Jurídico da Adoção através da Lei N.º 1/2003, de 22 de Agosto (Pacheco, 2010). Assim se consumou a alteração de paradigma de um modelo de intervenção baseado na proteção indiscriminada, no qual todas as crianças em perigo moral, desamparadas e delinquentes carecem de proteção, para um modelo “educativo”, cuja matriz visa o interesse superior da criança, assente nos seus Direitos e Princípios Universais explanados na Convenção Universal dos Direitos das Crianças.

Assim, contemplamos os esforços sociais e jurídicos na resposta ao perigo, proporcionando as condições necessárias à promoção dos direitos e proteção das vítimas de qualquer forma de exploração ou abuso, abandono ou tratamento negligente, ou quando se vejam privados de um ambiente familiar que garanta o seu bem-estar e desenvolvimento (Guerra, 2004; Bolieiro e Guerra, 2009). Contudo, tal como Sarmiento, Fernandes & Tomás (2007) referem, a infância está confinada a um espaço social condicionado e controlado pelo adulto o que impossibilita que as crianças exerçam qualquer direito político, caminhando assim para o seu desaparecimento político, apesar de serem o grupo mais afetado pela desigualdade social existente. O que abre caminho à subjetividade na interpretação do bem-estar das crianças e jovens e que apela à necessidade de “dar voz” à população em causa, como forma de alcançar o interesse superior da criança.

## **2. Panorama Nacional do Acolhimento**

O relatório CASA 2014 dá-nos um entendimento geral e longitudinal sobre a população institucionalizada desde o ano 2006 até 2014. Optamos por focar a análise nos dados sobre crianças e jovens em situação de acolhimento institucional, excluindo a população em situação de acolhimento familiar por se distanciar qualitativamente do objetivo do

estudo que, como já se enunciou visa abordar profissionais de Centros de Acolhimento Temporário.

A institucionalização de menores em risco, embora considerada a última medida a aplicar em termos de proteção infantil, é a que alcança maior expressão em Portugal, em particular o acolhimento institucional prolongado de menores em risco. Embora o acolhimento institucional de menores, sem suporte familiar adequado, seja encarado por muitos com reservas, a sua necessidade impõe-se, dadas as enormes solicitações deste tipo de serviços e a inexistência, até à data, de medidas alternativas capazes de lidar com essas solicitações (Martins, 2005).

Segundo o relatório CASA 2014, quanto ao número de crianças e jovens acolhidos, verificamos que a tendência desde o ano 2006 (12.245) até ao ano 2013 (8.445) se mantém, isto é, o número de crianças e jovens em situação de acolhimento diminuiu, correspondendo a um decréscimo de 31% da população, neste intervalo de tempo. Contudo, verificamos um ligeiro crescimento do ano 2013 para o ano 2014, com o número total de crianças e jovens em situação de acolhimento a atingir as 8.470. Quanto ao número de saídas de crianças e jovens do sistema de acolhimento verificamos que a média ao longo dos nove anos de análise se situa na ordem das 2900, com os melhores registos a serem anotados nos anos de 2007, 2008 e 2009, sendo que no ano 2014, 2.179 (89,6%) das crianças e jovens que cessaram o acolhimento indo para meio natural de vida (não necessariamente a família nuclear) e 148 jovens saíram com programas de autonomia de vida. Porém, o escalão etário com maior destaque neste capítulo da análise situa-se entre os 18 e os 20 anos, com um total de 747 jovens (30,7%) que cessaram o acolhimento. O que não significa, necessariamente, sucesso no tratamento da situação, uma vez que este dado inclui jovens que cessaram o acolhimento porque a própria medida expira quando estes atingem a maioridade civil, o que poderá implicar o retorno à família nuclear mesmo que esta não disponha das condições básicas para o desenvolvimento do jovem.

Já a média das entradas no sistema de acolhimento ronda as 2100 crianças e jovens por ano, com especial atenção para o ano 2012 onde se verificou a maior afluência de sempre às instituições de acolhimento, que nos remete para uma postura crítica quanto aos processos preventivos e medidas que precedem o acolhimento. O diferencial entre entradas e saídas

no ano de 2014 é de 290 crianças e jovens.

No que toca à caracterização geral da população em acolhimento no ano de 2014 verificamos uma ligeira prevalência do sexo masculino (51,9%) em comparação com o feminino (48,1%). Uma das maiores problemáticas da realidade institucional prende-se com a idade das crianças e jovens acolhidos, ora a tendência centra-se na fase da adolescência com 68,6% da população a registar idades entre os 12 e os 20 anos. A fração correspondente à infância, ou seja, dos 0 aos 11 anos, situa-se nos 31,4%.

## **2.1 Instituições e Tipos de Acolhimento**

O sistema nacional de acolhimento de crianças e jovens em perigo divide-se legalmente em três níveis, organizados como forma de resposta às diferentes situações. Em primeiro lugar, o acolhimento de emergência que deverá ser acionado em unidades ou vagas de emergência em instituições que disponham de tais condições. Tem um carácter transitório e a duração, embora variável, não deve exceder as 48 horas. Em segundo lugar, o acolhimento de carácter temporário que diz respeito aos casos cuja necessidade de afastamento da família é provisória, geralmente, por um prazo de seis meses, embora possa ser excedido. Deverá ser posto em prática ou em Centros de Acolhimento Temporário (CAT) ou em família de acolhimento (FA). Por fim, a medida de acolhimento prolongado entra em voga uma vez esgotados todos os recursos e possibilidades de intervenção social junto da família de origem e deverá ser cumprido em Lares de Infância e Juventude (LIJ) (Carvalho, 2013).

No sentido de enquadrar a realidade institucional aos objetivos do estudo, cingimos a descrição aos dois tipos de respostas sociais que melhor correspondem aos dados investigativos e à problemática em estudo. Em primeiro plano encontramos os Centros de Acolhimento Temporário que se destina ao acolhimento urgente e temporário de crianças e jovens em perigo até aos 18 anos e de ambos os sexos, por um período inferior a 6 meses. Os objetivos primários destas estruturas prendem-se com a realização do diagnóstico de cada caso e a definição dos respetivos projetos de vida. Pretende-se assegurar o alojamento temporário que garanta a satisfação das necessidades básicas da criança ou jovem, assim como o apoio socioeducativo adequado à idade do sujeito, enquanto se promove a

intervenção junto da família de origem (op. cit.).

A resposta alternativa ou complementar reside nos Lares de Infância e Juventude, que se destina ao acolhimento de crianças e jovens até aos 18 anos e de ambos os sexos em situação de perigo cuja necessidade de afastamento da família seja superior a 6 meses. Primordialmente pretende-se assegurar o alojamento, tal como a satisfação das necessidades básicas das crianças e dos jovens em consonância com a promoção do seu desenvolvimento global. Uma vez que estas estruturas servem de resposta a pedidos de acolhimento prolongado, devem fornecer um contexto que facilite a autonomização a partir do desenvolvimento escolar e/ou profissional dos utentes, a integração na comunidade e, sempre que possível, a (re)integração na família de origem (idem).

## **2.2 Caracterização da População em Situação de Acolhimento**

A população em situação de acolhimento cobre grande parte do espectro etário entendido como crucial no desenvolvimento humano. As teorias desenvolvimentais definidas por Piaget (1950), Erikson (1968), Kohlberg (1984), Gilligan (1982), Bruner (1960), Dewey (1930) e João dos Santos (1982) são guias por excelência na compreensão das diversas vertentes do desenvolvimento humano nos vários estágios.

As situações de perigo tipificadas na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP), que ativam a intervenção das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) relatam experiências de maus-tratos que ocorrem na infância e que têm implicações negativas nas diversas áreas de funcionamento do indivíduo, sobretudo ao nível social, emocional, comportamental e cognitivo (Cansado, 2008).

Segundo a Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco (2012), entre as situações de risco encontramos: a) *abandono*: quando a criança está abandonada ou vive entregue a si própria, não tendo quem lhe assegure a satisfação das suas necessidades físicas básicas e de segurança; b) *maus-tratos*: sejam físicos ou psíquicos ou situações de abuso sexual, têm origem nas relações interpessoais e afetam grandemente a autoestima da criança; c) *negligência*: quando a criança não recebe os cuidados adequados à sua idade ao nível da saúde, da educação, de supervisão, de

acompanhamento familiar e ao nível psicoafectivo; d) *exposição a comportamentos que afetem a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional*: a ingestão de bebidas alcoólicas e/ou estupefacientes compromete o bem-estar e desenvolvimento da criança; e) *é obrigada a atividades excessivas ou inadequadas à sua idade*: a exploração de trabalho infantil e/ou mendicância com o intuito de obter benefícios económicos interfere na vida escolar da criança; f) *a criança assume comportamentos desviantes, sem que o representante legal se oponha*: abandono escolar, prática de atos ilícitos, entre outros. Em consequência, como referem Medeiros & Coelho (1991, apud Alberto, 2002) a nível social são desenvolvidas “imagens” dos indivíduos institucionalizados que vão por um lado levar à construção de estereótipos e ao desenvolvimento de preconceitos por parte da sociedade face a esses mesmos indivíduos, conduzindo a uma discriminação social, e, por outro, partindo da interiorização dessas “imagens” sociais, os próprios indivíduos institucionalizados vão desenvolver processos de diferenciação negativa pela auto-desvalorização e auto-discriminação.

Os desejos das crianças acolhidas não diferem das aspirações das outras crianças: querem sentir-se amadas, integradas e escutadas, que a sua vida seja o mais normal possível, que respeitem as suas origens, que os planos para a sua vida sejam claros e previsíveis e que o acolhimento constitua uma oportunidade para desenvolverem as suas competências na família, na escola ou no emprego (Sinclair, 2005; Fonseca, 2004; Verhulst, 2004; Gergen, 2004). Contudo, é difícil determinar o impacto real e efetivo da institucionalização. Na maior parte das vezes, a experiência de vida em contexto institucional constitui um aspeto de uma cadeia inextricável de acontecimentos anteriores, contemporâneos e posteriores, numa relação complexa que alguns autores comparam a uma *teia construtiva* (Fisher & Bidell, 1998). De forma sintética, a população acolhida manifesta problemas em diversas áreas do funcionamento geral do indivíduo, com incidência no crescimento físico, no nível de funcionamento cognitivo, linguístico e do desenvolvimento e funcionamento psicossocial (Gunnar, Bruce & Grotevant, 2000).

Assim, as instituições devem ser capazes de responder à complexa rede de necessidades que os utentes apresentam, tendo em conta o tempo de institucionalização como elemento indissociável da experiência da criança

ou jovem, e as valências que este fator pode assumir. Zurita e Fernández del Valle (1996) apresentam um conjunto de vantagens da institucionalização em relação a outras formas de cuidados substitutivos: 1. funciona como fator de proteção de ruturas e adaptações mal sucedidas; 2. não solicita o estabelecimento de vínculos afetivos com adultos estranhos que venham a ser sentidos como comprometedores das relações com os elementos da família de origem; 3. facilita o contacto e envolvimento da família biológica; 4. são contextos mais estruturados e organizados, com limites definidos para os comportamentos; 5. oferecem serviços especializados para o tratamento de problemáticas específicas; 6. facilitam o estabelecimento de laços com diferentes pares e adultos, assim como sentimentos de pertença e cooperação e interiorização de valores e padrões de conduta grupais. Porém, o acolhimento prolongado potencia a dificuldade em encontrar famílias adotivas que consigam responder às necessidades de jovens adolescentes (McRoy & Madden, 2009), e por sua vez os jovens podem recusar-se a serem adotados (Macomber, Scarcella, Zielewski, & Geen, 2004). Resultados investigativos suportam a ideia de que os jovens que permanecem em acolhimento até aos 18 anos estão mais expostos a experienciar eventos de vida negativos como o desemprego, o envolvimento em atividades com substâncias ilegais, abuso de substâncias e podem vir a ser sem-abrigos (Courtney, Dworsky, Ruth, Havlicek, Perez, & Keller, 2007; Pecora et al., 2006). Verificamos que o perfil da população infantil beneficiária de proteção está a mudar, evidenciando uma tendência para o aumento da idade e da severidade dos problemas, são cada vez mais (pré) adolescentes multi-problemáticos (Hellinckx & Colton, 1993; Verhulst, 2004; Fonseca, 2004).

Cria-se, deste modo, uma situação ambígua e ambivalente: oferece-se uma resposta de proteção infantil que não se recomenda; critica-se veementemente uma solução que, no entanto, é mantida e prolongada; advoga-se a extinção daquela que constitui a opção mais representativa no conjunto das respostas de proteção infantil (Martins, 2005).

A caracterização extensiva da população institucionalizada é justificada pela necessidade de explicar o contexto laboral dos profissionais que trabalham nesta área, que representam o foco de interesse desta investigação. Por isso procedemos à explicação da realidade institucional em Portugal e das características gerais da população acolhida, numa tentativa



de definir as exigências inerentes a uma profissão difícil de caracterizar.

### 3. A Síndrome de *Burnout*

O interesse da investigação prende-se com a avaliação da síndrome de *burnout* e os seus preditores em profissionais de Centros de Acolhimento Temporário, assim como as estratégias de  *coping*  que dispõem para lidar com eventos caracterizados pelo  *stress* , tanto a nível pessoal como organizacional.

A estes profissionais é-lhes exigido um grande sentido de responsabilidade devido à complexidade das situações de vida com as quais lidam e sobre as quais têm que tomar decisões, que influenciam a vida das crianças e jovens e das respetivas famílias. Embora, muitas vezes, não disponham dos recursos adequados, da baixa remuneração e dos complexos requisitos necessários para o controlo de resultados (Zell, 2006; Tham & Meagher, 2009).

Resultante das exigências a que são expostos, são considerados um grupo de risco de  *burnout*  (Anderson, 2000; Boyas & Wind, 2010; McGee, 1989), de fadiga por compaixão (Conrad & Kellar-Guenther, 2006), de  *stress*  traumático secundário (Cornille & Meyers, 1999), e de angústia pós-traumática (Regehr, Hemsworth, Leslie, Howe & Chau, 2004).

#### 3.1 Perspetiva Clínica

O conceito  *burnout*  surgiu, inicialmente nos Estados Unidos da América, em meados da década de 1970, com especial atenção a recair sobre os profissionais da área dos serviços humanos, através dos trabalhos do psiquiatra Freudenberg (1975) e da psicóloga social Maslach (1976). Os objetivos investigativos, então, caracterizavam-se por estudos exploratórios com o intuito de articular e definir o fenómeno (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Na década seguinte, assistimos a uma mudança de paradigma, para uma metodologia mais sistematizada e empírica. A natureza quantitativa deste novo método trouxe à luz a escala com melhores propriedades psicométricas, o  *Maslach Burnout Inventory*  (MBI), que continua a ser o instrumento mais utilizado na avaliação da síndrome (Rossler, Hengartner, Ajdacic-gross, & Angst, 2015). Com os contributos da

psicologia social, do trabalho e das organizações, o *burnout* passa a ser encarado como uma forma de *stress* no trabalho com estreitas relações conceptuais com, a *satisfação no trabalho*, o *compromisso organizacional* e a *intenção de deixar o trabalho*. Na década de 90 consolidou-se a metodologia empírica de investigação com a sofisticação da análise estatística dos fatores associados à síndrome, que permitiu a construção de modelos explicativos mais estruturados, e com a extensão do conceito a diversas profissões fora do campo dos serviços humanos e da educação. Surgiram os primeiros estudos longitudinais que permitiram avaliar os pensamentos e sentimentos do indivíduo relativamente ao ambiente organizacional. Permitiram, ainda, avaliar o impacto das intervenções direcionadas para aliviar as sensações associadas ao *burnout* (Maslach, Schaufeli & Leiter, op. cit.).

O *burnout*, nas últimas décadas, suscitou o interesse científico da psicologia e da sociologia, com vista à mudança e à transformação social das condições e da situação de trabalho dos profissionais em diversas áreas. Contudo, até à data, o conceito carece de uma definição genericamente aceite, assim como, de critérios de diagnóstico que caracterizem a síndrome. De acordo com a caracterização mais extensiva da síndrome, feita por Maslach e Jackson (1981), o *burnout* resulta da exposição crónica ao *stress* no contexto profissional, que, por sua vez, não é tratado com sucesso. É caracterizada pela exaustão, a despersonalização (negativismo/cinismo) e pela ineficácia ou falta de realização pessoal e manifesta-se, predominantemente, em profissões de cariz social e que envolvam cuidados a terceiros (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000).

As três dimensões acima expostas alcançaram um carácter consensual na definição do *burnout* e apresentam-se como os aspetos nucleares da experiência de *burnout*. A *exaustão* é o aspeto individual e central da síndrome e a que apresenta manifestações mais claras nos doentes. A sensação de exaustão reflete a dimensão do *stress* da síndrome, produz um estado negativo que pode levar à distanciação emocional e cognitiva do trabalho, como estratégia para lidar, por exemplo, com o excesso de tarefas/exigências. Apesar de ser um critério necessário para o *burnout*, não é um critério suficiente para o diagnóstico, já que falha na descrição da relação do indivíduo com o trabalho. A *despersonalização* ou *cinismo*

representa a dimensão interpessoal do *burnout* e espelha a tentativa de criar distância na interação entre o próprio trabalhador e o seu interlocutor no local de emprego. Esta necessidade de distanciamento é uma resposta imediata à sensação de exaustão, de tal forma que a correlação entre as dimensões *exaustão* e *cinismo* é consistentemente encontrada ao longo dos anos de investigação. A relação entre as duas dimensões acima descritas e a *ineficácia* é mais complexa, em certos casos aparece como resultante ora da *exaustão*, ora do *cinismo* ou da combinação das duas (Byrne 1994, Lee & Ashforth, 1996). O contexto profissional pode influenciar a sensação de ineficácia caso sejam atribuídas demasiadas exigências, que produzam exaustão e, conseqüentemente, cinismo. Assistimos assim à perpetuação de um ciclo negativo, onde o profissional sofre de exaustão que dificulta o acesso à sensação de realização profissional, já que produz indiferença e desinvestimento nas interações humanas no ambiente de trabalho. Contudo, noutros contextos laborais, a *ineficácia* desenvolve-se em paralelo com as outras duas dimensões e não sequencialmente (Leiter, 1993).

Das interações dos diferentes níveis de ação, surge um modelo causal de cariz médico-social do *burnout*: 1. a doença é resultante da ineficácia em lidar com o *stress*, o foco é centrado na tensão e na sociedade – nível macro; 2. Desajuste entre o indivíduo e o ambiente, ênfase na interação entre a sociedade e o indivíduo – nível meso; 3. discrepância entre as expectativas e a realidade, foco na tensão e no indivíduo – nível micro (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000).

As causas do *burnout* foram explicadas por Maslach, Jackson, & Leiter (1996), que integraram os possíveis fatores desencadeadores em três categorias. A primeira categoria contém os fatores organizacionais e ambientais onde se incluem conceitos como o *excesso de trabalho*, o *conflito de papéis* e o *próprio ambiente de trabalho* como preditores da síndrome. O *excesso de trabalho* ocorre quando são depositadas demasiadas exigências no profissional que, por sua vez, não dispõem do tempo necessário para as cumprir e este é considerado o principal preditor de exaustão emocional (Burke & Richardsen, 1996; Cordes & Dougherty, 1993). O *conflito de papéis* resulta de uma situação em que é exigido ao profissional, que corresponda às expectativas de diferentes entidades. No caso de não coincidirem, a propensão para o *burnout* aumenta (Cordes & Dougherty,

1993; Singh, Goolsby, & Rhoads, 1994). Já o *ambiente de trabalho* é um forte preditor de *burnout* que engloba diferentes aspetos organizacionais, tais como, condições de trabalho precárias, estruturas fisicamente desconfortáveis e organizações com modelo diretivos rígidos e controladores (Belicki & Woolcott, 1996; Cordes & Dougherty, 1993; Gabris & Ihrke, 1996; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). As características organizacionais com maior influência na gestão do *burnout* são, a *carga de trabalho*, *apoio dos colegas de trabalho e dos elementos de supervisão*, *conflitos com outros profissionais* e a *oportunidade de participar na tomada de decisão organizativa* (Belicki & Woolcott, 1996). A segunda categoria relaciona traços de personalidade com a propensão ao *burnout* (Burke & Richardsen, 1996; Cordes & Dougherty, 1993; Layman & Guyden, 1997; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996; Westman & Eden, 1997). Verificou-se que profissionais com expectativas idealistas são mais propensos ao *burnout*, assim como, indivíduos com tendência para a empatia, para o excesso de entusiasmo e para a sensibilidade. Ainda se encontraram resultados favoráveis à propensão para a doença em indivíduos com traços altos de ansiedade e com traços obsessivos (Burke & Richardsen, 1996; Rossler, Hengartner, Ajdacic-gross, & Angst, 2015). Os autores Layman e Guyden (1997) sugeriram a maior tendência para o *burnout* em indivíduos introvertidos em comparação com indivíduos extrovertidos, devido à rigidez e inflexibilidade que os primeiros apresentam quando se lhes apresentam desafios em contexto organizacional. Por fim, a terceira categoria diz respeito às características sociodemográficas, como o género, o estado civil e a raça. No geral, as mulheres tendem a sofrer de maiores níveis de exaustão emocional que os homens, enquanto estes apresentam maiores taxas de despersonalização e resultados mais pobres na realização pessoal que as mulheres. Os profissionais mais jovens aparentam ser um grupo mais suscetível ao *burnout* do que indivíduos mais velhos e mais experientes, com expectativas mais realistas do que idealistas. Quanto ao estado civil, os indivíduos casados têm pontuações gerais inferiores em comparação com indivíduos solteiros (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

Quanto às repercussões do *burnout*, Miller (1995) dividiu os efeitos da síndrome em três categorias básicas de sintomatologia, a nível físico,

emocional e cognitivo. Corroborado pelo trabalho de Burke e Richardsen (1996), que constataram que os indivíduos que sofrem de *burnout* apresentam mais problemas físicos e emocionais comparativamente aos indivíduos que não sofrem de *burnout*. Os sintomas são descritos num processo em “cascata”, marcado, inicialmente, pela hiperatividade ou excesso de trabalho que conduz à exaustão que, por sua vez, provoca fadiga crónica e perda de energia. Em resposta ao cansaço, o indivíduo desinveste e reduz o nível de atividade que pode culminar na demissão. Surgem, então, as reações emocionais negativas como a agressividade, o negativismo e o cinismo, que dão origem ao colapso das funções cognitivas, da motivação e da criatividade. A perpetuação deste estado conduz à fase da degradação, acompanhado de sofrimento emocional e da perda dos contatos sociais. Consequentemente, surgem as reações psicossomáticas, com incidência nos distúrbios do sono, problemas gastrointestinais e cardiovasculares, perturbações sexuais e propensão a ingestão de álcool e consumo de drogas. Em última instância, a fase de desespero é caracterizada pelo aparecimento de perturbações psicossomáticas e intenções suicidas (Weber & Jaekel-Reinhard, 2000). Burke & Richardsen (1996) encontraram correlações entre o *burnout* e sintomas emocionais como a depressão, a ansiedade e a tensão.

Em última análise, diversos resultados investigativos apontam para influência do *burnout* nos resultados do trabalho. Pontuações altas de *burnout* estão relacionadas com níveis baixos de satisfação no trabalho (Marinelli, 1992; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996; Razza, 1993; Singh, Goolsby, & Rhoads, 1994), com níveis baixos de compromisso organizacional (King & Sethi, 1997), com a vontade de se demitir (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996) e com atritos/conflitos no trabalho (Burke & Richardsen, 1996; Drake & Yadama, 1996).

### **3.2 Expressão da Síndrome nos Trabalhadores de CATs**

Os profissionais de instituições de serviços humanos despendem muito tempo em relação e envolvimento com outras pessoas. A relação profissional-cliente é, frequentemente, centrada em redor dos problemas (psicológicos, sociais e/ou físicos) do utente, e despoleta emoções como a raiva, o embaraço, o medo ou o desespero (Maslach & Jackson, 1981). Por isso são um grupo em risco de sofrer consequências negativas no trabalho

tais como, a intenção de deixar o trabalho, a ausência do trabalho, de reduzirem a qualidade do serviço prestado, de aparecimento de perturbações tanto físicas como psicológicas, da disrupção das relações interpessoais e, em último caso, de *burnout* (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Os profissionais que desempenham funções em instituições de acolhimento para crianças e jovens em risco estão em contacto constante com os clientes e, são responsáveis por satisfazer as suas necessidades básicas no dia-a-dia. Estas crianças e jovens podem apresentar comportamentos que comprometam o seu bem-estar e o dos outros, com comportamentos de autoflagelo, com comportamentos sexuais desviantes, e com abusos físicos ou verbais direccionados aos pares ou aos profissionais (Ryan, Marshall, Herz, & Hernandez, 2008; Savicki 2002). Posto isto, torna-se necessário que os profissionais que lidem com estas problemáticas estejam dotados dos recursos necessários, que estejam comprometidos com o trabalho e que possuam o conhecimento para trabalhar com esta população tão vulnerável e que tanto dependem das capacidades dos profissionais que com eles trabalham (Mattingly, 1995). Destes profissionais espera-se que desenvolvam relações significativas com as crianças e com os jovens, partilhando informação pertinente e útil para a vida ao mesmo tempo que oferecem aconselhamento individualmente e em grupo tanto em contexto formal como informal. Devem disciplinar os utentes, auxiliá-los nas tarefas escolares, garantir o transporte para os diferentes compromissos, manter o contacto com as entidades que promovem a comunicação com a família nuclear e alargada e, por fim, apontar a contextos estáveis e previsíveis de vida para garantir o futuro dos jovens (Krueger, 2007; Krueger, 1991).

O acolhimento institucional, enquanto medida, goza de um estatuto globalmente desvalorizado, considerando-se o último recurso e, portanto, preterido nas escolhas e nos investimentos. Esta imagem depreciada é assumida pelos profissionais que trabalham neste sector e estende-se até aos utentes, alimentado um círculo vicioso de desqualificação (Alberto, 2002; Martins, 2005; Fonseca, 2004; Verhulst, 2004). Do ponto de vista profissional, a combinação de fatores como a baixa remuneração, as fracas condições de trabalho, falta de formação e serviços de supervisão inadequados, falta de apoio do público geral e dos decisores políticos, e um contexto laboral difícil e desafiante conduziram a um tremendo abandono

dos postos de trabalho em instituições de acolhimento e dificultam a capacidade das instituições em atrair e contratar profissionais qualificados (Savicki, 2002).

Segundo Savicki (1993) os trabalhadores mais jovens de instituições de acolhimento são mais propensos ao *burnout* devido à baixa remuneração de início de carreira, falta de respeito no ambiente de trabalho e expectativas não atendidas em relação ao seu papel e obrigações/deveres profissionais. Quanto às exigências e particularidades que o contexto das instituições de acolhimento oferece, têm a sua influência quando transformam as expectativas idealistas dos trabalhadores em frustração e desapontamento. Questões como a falta de apoio do serviço de supervisão, fracas estratégias de *coping* e utentes desafiadores são fatores adicionais que potenciam o *burnout* em trabalhadores iniciantes. De uma forma geral, os trabalhadores destas instituições perduram entre 2 a 5 anos antes de demonstrarem intenção de mudar de trabalho (Savicki 2002).

Em contraponto, os resultados da investigação de Dickinson & Perry (2002) concluíram que os trabalhadores que perduram na profissão apresentam níveis altos de satisfação profissional, tendo em conta as características pessoais e profissionais como o apoio e reconhecimento do serviço de supervisão, oportunidades de crescimento pessoal e profissional, sentimentos de realização profissional, reconhecimento de outros profissionais e da oportunidade de ter um papel importante na vida dos utentes e assim fazer a diferença nas suas vidas.

O *burnout* pode impactar a efetividade e a moral dos trabalhadores destas instituições, com resultados nefastos a nível físico e psicológico, desde a depressão e ansiedade, a dificuldades em dormir, dores de cabeça e doenças cardiovasculares (Kahill 1988; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Savicki, 2002). E, apesar de se reconhecer que o contexto laboral em questão é extremamente *stressante* devido aos desafios que a população acolhida apresenta e às facetas organizacionais que dificultam a retenção de profissionais comprometidos, existem poucos dados investigativos sobre os preditores do *burnout* neste grupo de profissionais (Barford & Whelton, 2010).

#### 4. *Grounded Theory*: Fundamentos Teóricos

A *Grounded Theory* é uma das diversas estratégias metodológicas no âmbito da investigação qualitativa, que se distingue das demais devido ao foco da metodologia na construção e não na verificação de teoria (Fernandes & Maia, 2001).

A metodologia em questão surgiu em meados da década de sessenta e teve a sua origem no contexto de estudos sociológicos. A tradição do interacionismo simbólico ligada à Escola de Chicago favoreceu a valorização do envolvimento do investigador no processo de investigação e não apenas como elemento externo à realidade observável (Layder, 1993). Glaser e Strauss, no âmbito do seu estudo sobre a morte de doentes terminais em contexto hospitalar propuseram um modelo de investigação “*grounded*”, com o propósito de criar uma ligação mais estreita entre a teoria e a realidade estudada, com a inclusão do papel ativo do investigador no processo.

Foi então proposta, em 1967, a *grounded theory* por Glaser e Strauss na obra *The discovery of Grounded theory: Strategies for qualitative research*. É notória a influência da epistemologia positivista na obra e na referência ao método da descoberta e da independência dos resultados perante o investigador. Contudo, as obras posteriores destes autores (Glaser, 1978; Strauss & Corbin, 1990; 1998) afastam-se, claramente, do paradigma positivista, assumindo uma posição tendencialmente construtivista.

Esta tipologia metodológica foi transposta para a psicologia uma vez que se centra na dimensão humana da sociedade, nos significados que as pessoas atribuem às suas vidas e nos aspetos subjetivos da vida social (Layder, op. cit.).

O método da *grounded theory* consiste num conjunto de procedimentos sistemáticos e rigorosos de análise de dados, organizados numa sequência que tende para uma maior complexidade e integração. Tem como objetivo último gerar teoria que é construída com base na recolha e análise sistemática e rigorosa dos dados e na orientação dos investigadores



através de um processo indutivo de produção de conhecimento (Fernandes & Maia, op. cit.).

O primeiro passo para se iniciar uma *grounded analysis* é definir o problema ou as questões que vão orientar a investigação. Parte do investigador a iniciativa de formular questões abertas que permitam uma análise flexível e em profundidade do fenómeno em estudo, tendo em conta os limites definidos que tornam o objeto investigável (Strauss & Corbin, op. cit.). Quanto aos materiais passíveis de serem analisados encontram-se as entrevistas, observações de campo e outros documentos, como por exemplo, cartas, biografias, relatos históricos, entre outros. O método de comparação constante é o princípio central da *grounded theory* e consiste num movimento contínuo entre a construção do investigador e o retorno aos dados, até este processo ficar “saturado”. É este método que permite que a elaboração que o investigador vai fazendo se mantenha próximo dos dados (*grounded*) (Rennier, Phillips & Quartaro, 1988; Hendwood & Pidgeon, 1995).

A definição da amostra ou do grupo de análise dependem do fenómeno em estudo, do acesso, tempo e recursos disponíveis, contudo, o processo é autorregulado através do processo de análise sistemática dos dados (Strauss & Corbin, op. cit.). Pelo que se recomenda a análise das entrevistas à medida que estas são realizadas até ao ponto de saturação teórica, que se atinge quando as categorias encontradas estabilizam e novos testemunhos não adicionam conteúdo relevante para o investigador (Fernandes & Maia, op. cit.).

Através de um processo de questionamento e comparação constante, o investigador inicia a conceptualização do fenómeno em estudo, designado por codificação. Segundo Strauss e Corbin (1990) existem três níveis de codificação. O primeiro, denominado de *codificação aberta* consiste na “decomposição, análise, comparação, conceptualização e categorização dos dados” (Strauss & Corbin, 1990, p. 61). Centra-se, essencialmente, na definição flexível de propriedades e dimensões que serão utilizadas para o estabelecimento de categorias e as suas relações. Caso o investigador pretenda identificar apenas temas sobre o assunto em estudo, este pode optar por parar a análise nesta fase, contudo Strauss e Corbin (1990) incitam o agente investigativo a continuar o processo de análise com o intuito de

construir teoria.

A *codificação axial* sucede a codificação aberta e consiste num conjunto de procedimentos que reorganizam os dados já conceptualizados com base no estabelecimento de ligações entre as categorias. É aqui que se questiona a pertinência das categorias e se procede à reestruturação dos dados e de onde deve emergir uma das categorias como representado a ideia central (*core category*) e em relação à qual outras estabelecem relações de subordinação (Fernandes & Maia, 2001).

Por fim, a *codificação seletiva* retrata o processo de seleção da categorial central (*core category*) e o estabelecimento de relações sistemáticas entre a categoria central e as outras categorias, e pela validação destas relações. É nesta fase que o investigador constrói a história ou narrativa descritiva do fenómeno central de estudo (idem).

A tendência recente da investigação qualitativa para uma postura epistemológica não positivista, que recorre a procedimentos metodológicos que envolvem uma análise detalhada e flexível de material escrito, verbal ou visual, que não é expresso em pontos ou escalas numéricas, nem é considerado um espelho da realidade externa objetiva. Por conseguinte, as metodologias qualitativas e quantitativas devem ser vistas como alternativas das quais os investigadores dispõem como formas de análise distintas de questões distintas que produzem diferentes formas de conhecimento (idem).

## II. Objetivos

O objetivo central desta investigação é o de compreender os fatores que envolvem a experiência profissional em Centros de Acolhimento Temporário e que precipitam o envolvimento emocional dos funcionários com o trabalho e que, em situação última, conduzem à experiência de *burnout*. Esta compreensão será feita com base na recolha de testemunhos de autorreferência da experiência laboral em dois Centros de Acolhimento em áreas urbanas distintas. Os testemunhos serão analisados a partir duma perspetiva qualitativa e complementados com a observação direta dos contextos laborais.

Tal como concluíram Barford e Whelton (2010) os profissionais de casas de acolhimento para crianças e jovens em risco experimentam aspetos do *burnout* de uma forma única quando comparados com outros profissionais de serviços humanos. A exigência psicológica e emocional do trabalho pode criar um ambiente laboral de tal maneira insustentável que pode culminar na demissão dos funcionários. Portanto torna-se necessária a consideração de fatores ambientais e individuais na análise do fenómeno, especialmente quando o ambiente profissional implica a relação com crianças vítimas.

## III. Metodologia e Procedimentos

### Desenho

Como forma de compreender a perceção dos funcionários sobre os fatores precipitantes de *stress* e de desgaste emocional no trabalho foram utilizados procedimentos metodológicos *Grounded*. A opção recaiu sobre uma metodologia qualitativa em detrimento de processos quantitativos, devido às propriedades explicativas de pensamentos e sentimentos dos indivíduos entrevistados, assim como a compreensão da perceção do contexto profissional, resultando num entendimento da complexidade da experiência humana (Frame, Berrick, Sogar, Berzin, & Pearlman, 2001).

A metodologia *Grounded* surgiu originalmente dos trabalhos dos sociólogos Barney Glaser e Anselm Strauss durante a década de sessenta do século XX na obra *The discovery of Grounded theory: Strategies*

*for qualitative research* (Glaser & Strauss, 1967). Posteriormente, os autores divergiram conceptualmente originando dois paradigmas independentes (Stern, 1994). O modelo adotado nesta investigação inclina-se para os procedimentos definidos por Glaser que defende que os dados da investigação são tudo aquilo que o investigador recolhe, codifica e analisa. Não é necessário justificar a relação entre os dados e o problema, nem a precisão ou a distorção dos dados, uma vez que tudo emerge para criar a teoria através da comparação constante dos dados e das categorias. (Glaser & Hon, 2007).

Assim, os métodos qualitativos de investigação são extremamente criativos e interpretativos na definição dos dados pertinentes para o estudo, com o objetivo final de descrever a forma como os sujeitos reconhecem, descrevem, explicam e consideram a problemática em estudo no seu dia-a-dia (idem). Procurando o investigador manter-se o mais possível fiel ao contexto/aos grupos que estuda.

O instrumento desenhado assumiu a forma de uma entrevista semi-estruturada que continha uma combinação de perguntas abertas e fechadas que proporciona ao entrevistado a possibilidade de pensar e falar abertamente sobre o tema em questão. Este instrumento tem como vantagem a adaptabilidade quanto à duração, ou seja, pode adequar-se ao estilo narrativo do sujeito, assim como permite aprofundar determinados assuntos mais pertinentes. A proximidade entre o entrevistador e entrevistado é um processo que se constrói ao longo da entrevista e que favorece a recolha de dados de questões mais afetivas e valorativas para o sujeito, que se apresentam de grande utilidade para esta investigação (Boni & Quaresma, 2005).

O estudo inclui dez entrevistas no total, das quais duas foram de teste, de forma a desenvolver as competências do entrevistador e de adequar o conteúdo e a distribuição das perguntas. As entrevistas foram gravadas em formato áudio com o consentimento dos participantes, com o intuito de libertar o entrevistador para a observação complementar do comportamento, postura e atitudes dos participantes ao longo da sessão o que, posteriormente, foi adicionado ao conteúdo transcrito das entrevistas.

## Participantes

Para este estudo foram recrutados oito funcionários de dois Centros de Acolhimento Temporário para crianças e jovens distintos, o primeiro denominado *Casa do Pai*, em Bencanta, que legalmente acolhe crianças de ambos os sexos em idades compreendidas entre os 6 aos 12 anos de idade, apesar de contar com casos excepcionais legalmente homologados. O segundo, o *Solar do Mimo* em São Romão, acolhe crianças e jovens dos 3 aos 18 anos do sexo masculino. Foram eleitos dois centros de acolhimento com diferentes políticas de acolhimento por um lado como forma de garantir o anonimato dos participantes e, por outro lado, de modo a aumentar a riqueza do material recolhido, fomentando a heterogeneidade dos testemunhos pelo menos devido às diferenças na cultura organizacional.

Dos oito participantes, 6 são do sexo feminino e 2 do sexo masculino e todos são de nacionalidade portuguesa.

Apresentam idades compreendidas entre os 23 e os 53 anos com uma idade média de 40 anos.

O estado civil difere numa proporção de cinco para três, sendo que o primeiro grupo é composto por indivíduos casados.

O nível de escolaridade difere do 9º ano de escolaridade como nível mais baixo, até à conclusão do mestrado como nível mais elevado, sendo que a maioria se situa no 12º ano de escolaridade com uma representatividade de 4 indivíduos.

Quanto à longevidade no mesmo local de trabalho, o valor mais baixo está situado em 4 meses de trabalho aquando da realização da entrevista e o valor mais alto situa-se nos 15 anos de experiência, sendo que a população apresenta um valor médio de 5 anos de experiência, aproximadamente.

A nível religioso, apenas um sujeito referiu não participar da crença apresentada pelos restantes entrevistados. O mesmo se verifica ao nível da carta de condução, sendo que sete dos oito participantes podem legalmente fazê-lo.

Como forma de realizar a entrevista, foi pedida autorização às respetivas diretoras técnicas dos estabelecimentos. Uma vez garantida a autorização o recrutamento dos entrevistados foi efetuado aleatoriamente e

em concordância com a disponibilidade e vontade de participar dos mesmos. As entrevistas foram realizadas num ambiente isolado de forma a proteger o participante e foram iniciadas com a explicação do consentimento informado que continha um resumo geral do objetivo do estudo. O documento foi assinado por todos os participantes que se mantiveram até ao término da sessão.

### **Coleta de Dados**

Todos os funcionários foram entrevistados segundo a disponibilidade horária e a autorização da diretora técnica no local. As entrevistas tiveram uma duração média de uma hora e quinze minutos. As duas entrevistas de teste foram realizadas com estagiários de forma a não excluir nenhum testemunho válido numa fase de teste. Resultante das duas entrevistas de teste surgiu o guião de entrevista final com a exclusão de algumas perguntas com o intuito de encurtar a quantidade de informação e de tornar a entrevista mais objetiva e dirigida ao tema que sobressaiu.

Posto isto, o guião de entrevista final foi organizado nos seguintes capítulos da experiência profissional dos trabalhadores dos CATs:

- Dados pessoais e sociodemográficos: como informação contextual e do *background* dos sujeitos entrevistados;

- Nível de formação académica e profissional: utilizada para compreender a preparação prévia destes sujeitos ao trabalho num Centro de Acolhimento Temporário, assim como a relação de cada sujeito com o contexto escolar;

- Informação relativa ao trabalho no CAT: desde a longevidade no cargo, as funções desempenhadas e o horário de trabalho dum ponto de vista organizacional, e a qualidade da satisfação pessoal e o valor social percebido do trabalho na comunidade na avaliação do próprio entrevistado;

- Perspetiva dos profissionais em relação às instituições de acolhimento: ilustra a filosofia pessoal relativamente à realidade das instituições e das situações de risco, o impacto da realidade vivida e experienciada no bem-estar pessoal e os aspetos relacionais dentro da instituição ora com a população acolhida, ora com os superiores hierárquicos;

- Mais-valias pessoais para o trabalho: refere-se a uma dimensão auto-avaliativa das qualidades e capacidades pessoais para o desempenho das funções, tal como as necessidades formativas percebidas;

- *Burnout* a doença do trabalho: é o último capítulo que dá voz às dificuldades e problemáticas enfrentadas no local de trabalho e as consequências físicas e emocionais advindas dessa(s) exigência(s);

A investigação é pertinente já que existem poucos estudos sobre as perspetivas e ideias destes funcionários sobre as crianças e as instituições onde estas são acolhidas, alguns autores referem o quão importante seria que esta questão fosse mais investigada, e o quão importante é “ouvir” as vozes destes cuidadores (Bademci, 2012; Cheung, Goodman, Leckie & Jenkins, 2011; Darlington, Osmond, & Pelie, 2002).

As entrevistas decorreram num ambiente privado e individualmente com o propósito de garantir a standardização e maior rigor dos testemunhos. Como foi dito anteriormente, as entrevistas foram gravadas em formato áudio com o consentimento dos participantes e foram transcritas posteriormente para o formato de texto. O espectro atitudinal dos participantes variou, sendo digno de registo a postura de avaliação de alguns sujeitos e a experiência de catarse noutros. Por fim, foi-lhes concedido todo o tempo necessário à explanação das perspetivas pessoais, num registo semi-estruturado devido à ordem sequencial das questões redigidas no guião, porém dotada da flexibilidade necessária para se adequar ao estilo pessoal de cada participante.

### **“Resultados” – Apresentação dos Dados**

A utilização de entrevistas semi-estruturadas como instrumento de recolha de dados prende-se com o facto de esta apresentar como vantagem a sincronia de comunicação no tempo e no espaço que favorece a espontaneidade das respostas e que proporciona o vislumbre de *pistas sociais* tais como o tom de voz, a entoação, a linguagem corporal, que complementam a informação verbal recolhida (Opdenakker, 2006).

Apesar da riqueza do instrumento na recolha de dados pertinentes ao estudo, as limitações do próprio entrevistador são uma realidade difícil de

contornar, por um lado a escassez de recursos ora tecnológicos ora temporais e por outro a insegurança em relação ao anonimato que pode coibir o entrevistado de fornecer informação relevante (Boni & Quaresma, 2005). Outra desvantagem, claramente notada ao longo do processo, relaciona-se com a transcrição dos registos áudio que, tal como sugeriu Bryman (2001), se correlacionam numa proporção de cinco a seis horas na transcrição de uma hora de entrevista.

Portanto, a transcrição de dados carece de informação relativamente às atitudes, às variações do tom de voz e à postura adotada pelo entrevistado ao longo da entrevista, contudo, esta informação foi registada no momento imediatamente a seguir à entrevista como registo complementar.

Como foi dito anteriormente, as sessões foram iniciadas com a apresentação do consentimento informado e com uma breve explicação sobre o propósito do estudo.

A postura dos entrevistados variou dum espectro de intimidação relativamente ao *setting* e a aparente formalidade do encontro, para um estilo mais apaziguado e colaborativo. A postura de intimidação é explicada pelo sentimento de avaliação demonstrado pelos indivíduos e pela pressão de fornecer testemunhos válidos. Estes sujeitos foram também os que demonstraram maior receio de falar em questões diretivas, mascarando as respostas com notas de conformismo quanto à situação laboral. Porém, ao longo da entrevista, esta defesa dos sujeitos intimidados foi sendo atenuada com o reforço das respostas, com o realce da inexistência de respostas certas ou erradas e com o crescente sentimento de confiança produzido pela perceção da entrevista como uma conversa informal, derivado do seu carácter flexível e semi-estruturado. De notar que alguns sujeitos sentiram a sessão como uma invasão do seu espaço de trabalho, forçando-os a adiar as tarefas definidas para esse dia e o receio de ter que cumprir horas extra. Enquanto outros sentiram o que Bourdieu (1999) definiu como essencial à formulação da entrevista, o apelo à memória do entrevistado e, por conseguinte, experienciaram a sessão como um evento catártico de reflexão do percurso na instituição e de memórias gratificantes.

Por fim, a postura final relativamente à eficácia prática do trabalho foi questionada por alguns sujeitos, o que não impediu que fornecessem



testemunhos pertinentes, mas que colocaram o entrevistador numa posição indelicada de compromisso para com os sujeitos.

Uma vez transcritos os dados áudio para o formato de texto iniciou-se o processo de análise de conteúdo, primariamente com a leitura das entrevistas. Nesta fase do processo tal como em todas as outras que se seguem, o método de comparação sistemática de dados é o procedimento chave para a obtenção de relações entre conceitos e categorias e para a verificação da *saturação teórica*. Uma vez analisado o conteúdo das entrevistas procedeu-se à organização dos dados segundo o método de *codificação aberta*, isto é, através da atribuição de conceitos e categorias aos objetos de análise. Em seguida, procedemos à reorganização e agrupamento das categorias numa tabela de dados (*codificação axial*), de forma a facilitar a compreensão geral do conteúdo assim com o próprio processo de conceptualização. Por último, o processo de retirada de conclusões sucedeu os dois processos anteriores num formato sequencial de tratamento de dados e do qual surgiram as relações entre as categorias e a categoria central (*core category*) do estudo. Ao mesmo tempo que prosseguia a leitura de bibliografia relevante acerca do tema e da técnica de análise.

Assim, através da análise do conteúdo das entrevistas segundo o método da *Grounded Analysis*, obtiveram-se 7 categorias principais que incluem 34 subcategorias específicas. As categorias principais foram organizadas em três grupos de análise tendo em conta a pertinência e a relação da informação: o grupo 1 – “A Pessoa” que comporta informação sobre as crenças do indivíduo, a rede de suporte percebido e a satisfação pessoal enquanto dimensão global incluindo, portanto, no pólo negativo, a insatisfação; o grupo 2 – “O Profissional” que agrupa informação sobre a formação prévia e necessidades formativas dos sujeitos, o trabalho no CAT que inclui a perceção dos indivíduos relativamente ao contexto, o percurso profissional e questões como o envolvimento e a sensação de eficácia; o grupo 3 – “Estratégias de *Coping*” contém informação sobre as estratégias individuais e coletivas que os sujeitos dispõem como forma de alívio de *stress*, tem, portanto, um papel mediador entre os dois primeiros e a categoria central. Por fim, num movimento ascendente de categorias surge a

categoria central que emergiu da relação e comparação dos dados, designada *Core Category*, é a categoria “Missão”.

Em seguida procederemos à explicação da análise efetuada com a exposição de excertos retirados das entrevistas recolhidas, optamos por ocultar a identidade dos entrevistados no sentido de garantir o anonimato dos participantes.

A *Core Category* emergiu da leitura, análise e comparação dos dados e da perceção de que a temática do compromisso e do envolvimento dos funcionários relativamente ao trabalho, independentemente das questões contratuais, se demonstrava como uma dimensão central na experimentação do contexto profissional e que explicava a sensação de exaustão emocional e o comprometimento de relações com familiares e amigos devido ao trabalho.

Em sustentação da nomenclatura da *core category*, temos testemunhos como: “*E quem entra aqui, (...) tem que se gostar. (...) temos que gostar de estar aqui todos os dias, temos que vir com disposição (...) dispostas a estar oito horas ou mais (...)*”; “*Mas preocupa-me muito, o futuro. Muito, muito.*”; “*(...) ao vivermos aqui, vivermos entre aspas, trabalharmos aqui, passamos aqui muitas horas é quase como se vivêssemos aqui (...) ficamos demasiado tristes que não devíamos (...) entramos bastante na vida deles e quando acontece alguma coisa de mal (...) então ficamos completamente de rastos (...)*”; “*(...) estou a viver cada passinho da vida delas (...).*”; “*(...) cada uma de nós se acha muito responsável (...). Como elas dependem de todas nós... (...)*” e “*(...) o ser não só o trabalhador com crianças mas o trabalhador com que crianças que entre aspas são nossas, porque não têm pais (...)*”. A *core category* representa o nível de maior abstração na análise de conteúdo pelo que engloba todas as outras categorias, por isso, as unidades de análise supracitadas são uma combinação de dados de outras categorias que apontam para o conceito de *missão* relativamente ao trabalho.

No grupo 1 – “A Pessoa” estão inseridas as categorias “Crenças”, “Rede de Suporte” e “Satisfação”. Dentro da primeira categoria acima referida encontramos as seguintes subcategorias:

- “Vocacional”: “(...) eu gostava era ser enfermeira, na área da saúde.” ou “(...) pensava muito nas crianças, foi sempre uma coisa que me cativou, uma creche, uma pré (...)”.

- “Institucionalização”: “(...) eu suponho que, muita gente, também, tenha medo de vir para aqui.” ou “(...) algumas pessoas valorizam, só que acho que a maior parte delas não têm noção do que se aqui faz. (...) da exigência emocional (...)” ou “(...) para alguns meninos que estão aqui esta é a única casa que conhecem (...) Depois dos vinte e um voltam para a, rua..”.

- “Qualidades Imprescindíveis”: “Muita paciência. (...). Mostrar sempre alegria ao pé deles, nunca vir assim murcho (...). (...) temos que ter toda a disponibilidade toda, que, toda a possível (...)”; “(...) o ser mãe também ajuda (...) na educação que dei aos meus filhos (...)”; “(...) os meninos também nos ensinam e nos dão uma lição de vida muito grande (...)”; “Eu consigo separar, o meu trabalho da minha vida pessoal (...) quando entro aqui eu, os meus problemas pessoais (...) consigo esquecê-los.”.

- “Religião”: “(...) às vezes vou à missa e (...) acho que deixo lá alguma coisa de mim que me estava a incomodar.” ou “Não sou batizado (...)”.

Na categoria “Rede de Suporte” integram-se as subcategorias:

- “Elementos de Apoio”: “(...) afeta mais aos meus filhos até que ao meu marido. Porque, por vezes, também desabafo com eles (...)”; “(...) sou muito ligada à família, pronto e ao meu marido, nós falamos várias vezes ao dia (...)”; “(...) tenho muitos amigos e amigas. (...) convivemos muito.”; “Não tenho assim um grupo definido de amigas, tento ser amiga da sociedade em geral.”.

- “Hierárquico”: “Com as regras (...) que a equipa técnica que põe e eles têm que cumprir (...). (...) havendo essas regras que eles nos protegem a nós (...)”; “Estou satisfeita com todos, têm sido compreensivos (...)” “(...) depois temos a nossa psicóloga (...). Quantas vezes é chamada, em situações difíceis.”; “(...) quem está acima de nós (...) não tem noção do que nós passamos. Nem consegue valorizar (...) nem consegue perceber aquilo que

*nós lhes estamos a dizer (...); “(...) para isso é que fazem reuniões, e eles informam de alguma coisa que se está a passar (...).”*

- “Apoio Externo à Instituição”: *“(...) ou então ligamos para a GNR em caso mais grave(...)”* ou *“(...) a segurança social (...) acho que já estuda os casos para mandar para cada instituição cada menino.”*

Por último, na categoria “Satisfação” inserem-se as subcategorias:

- “Vocacional”: *“(...) estou a fazer o que gosto (...) penso que nunca fiz mais nada nada vida a não ser isto, é uma coisa que me realiza em cem por cento.”*; *“(...) gosto muito do trabalho que tenho (...); “(...) estou a trabalhar e gosto do sítio onde estou e do que faço, é uma grande satisfação.”*

- “Pessoal”: *“(...) na sociedade em que está tudo tão complicado, o ter trabalho é uma satisfação.”*; *“(...) eu sinto-me muito bem em viver, em...viver vidas!”*; *“(...) receber o carinho das crianças (...); “(...) quando chego ao trabalho esqueço alguns problemas que tenho e concentro-me naquilo que estou a fazer e neles.”*

- “Organizacional”: *“Esgota-nos, psicologicamente (...) Não descansamos o suficiente. (...) como é obrigatório por lei depois da mudança de turno haver uma folga o que nem sempre acontece (...).”*; *“(...) às vezes a pressão é mais é deles, vinda dos utentes (...). (...) eles também têm aqueles maus comportamentos para connosco (...); “(...) é muito vantajoso trabalhar com este tipo de população, porque nós ganhamos muito, aprendemos muito em termos emocionais, de relação, nós ganhamos muito. (...) por uma sociedade melhor, porque isto tem implicações na sociedade.”*; *“(...) se eu trabalhar até aos sessenta e seis ainda me faltam alguns e não tenho progressão de carreira.”*; *“(...) não termos umas instalações adequadas (...).”*; *“(...) nós ganhamos muito mal para aquilo que fazemos, isso é outra coisa que me revolta solenemente (...); “As três noites já é um bocadito cansativo, agora a quarta já se torna mesmo...deveria ser três o máximo.”*

São estas as subcategorias que compõem o primeiro grupo (“A Pessoa”) de conceitos subordinados da *Core Category* na medida em que explicam o *background* dos funcionários e os situa numa perspetiva pessoal relativamente ao trabalho.

No grupo 2 – “O Profissional” constam as categorias “Formação”, “Perceção da População Acolhida” e “Trabalho no CAT”. Na primeira categoria inserem-se as seguintes subcategorias:

- “Adquirida”: “(...) eu caí aqui de paraquedas. (...) Sem ter nenhuma base, não havia nada que me preparasse para o trabalho (...).”; “(...) quanto maior o grau académico tenho mais me sinto com formação e capacidade para gerir certos tipos de coisas (...).”; “(...) desde que a gente teve essa formação que até lidamos melhor com certas situações (...).”

- “Académica/Escolar”: “(...) se pudesse ter continuado (...) a trabalhar tenho um vencimento ao final do mês e a estudar não (...).”; “(...) o nono ano para aqui não me está a ajudar em nada (...).”; “(...) o décimo segundo completo para ter uma ajuda (...).”

- “Profissional”: “(...) quando vim trabalhar tinha tirado o curso de geriatria, que não tem nada a ver com crianças (...).” ou “(...) sempre lidei com crianças, porque sempre trabalhei com crianças (...).”

- “em Desenvolvimento”: “(...) foi bom nós ouvirmos como é que se trabalhar com autistas (...).”; “Eu vou vendo, vou apreciando (...) se concordo para a próxima faço, se não concordo digo que não concordo.”; “(...) numa reunião eles disseram-nos para escolher e puseram-nos várias formações para nós escolhermos (...).”

- “em Falta”: “Se nós tivéssemos uma formação, que nos ajudasse, que nos ensinasse como é que devíamos resolver certos problemas (...) evitava certos conflitos que existem.”; “(...) sei lá, psicologia. Ah...tudo o que envolvesse crianças ou jovens (...) seria uma mais-valia. Para nós e para os utentes (...).”; “(...) raramente temos formação.”

A categoria “Perceção da População Acolhida” integra as subcategorias:

- “Quem São”: “(...) têm que ser muito fortes (...) para saírem pequenas (...) do mundo delas para sítios que não conhecem sujeitas a regras, a feitios diferentes, a pessoas que nunca viram (...).”; “(...) eles são muito mais observadores que nós, eles conhecem-nos perfeitamente (...).”; “(...) há os aí que são mesmo carentes, carentes.”; “(...) ele também acabam por ser agressivos se nós formos agressivas com eles.”; “(...) um

*dos problemas que têm é poderem confiar nas pessoas.”; “(...) por muito que nós queiramos que estes meninos sejam iguais aos outros, e por um lado eles são, mas eles têm um passado (...) que não é igual aos outros.”; “(...) há casos mais graves e há outros que não, há outros que têm essa chance de ir para a família, de poderem ser uns grandes homens. Mas nem todos, não.”*

- “Responsabilidade”: *“Temos que nos mentalizar que não podemos fazer mais do que o que estamos a fazer, porque a partir do momento em que saem daqui nós não podemos fazer mais nada.”; “(...) nós estamos todos a fazer com que eles desenvolvam mesmo para a vida que os espera lá fora (...)”; “Eu responsabilizo-me muito (...)”; “(...) eu não me sinto tão responsabilizado porque também não estive cá tanto tempo (...)”.*

- “Compromisso”: *“Nunca faltei cá a nenhum dia.”; “(...) dor física já trabalhei com tendinites e a fazer fisioterapia e vim trabalhar. E dor emocional, há sempre qualquer coisa que nos afeta e que a gente vem com dor emocional, sim.”; “(...) não tenho problema nenhum em sacrificar-me, entre aspas, pelo serviço.”; “(...) eu já não estou a pensar ir para os quadros, (...) daqui a (...) meio anito, um pouco mais sou capaz de ir embora, por isso é que estou também a aguentar.”.*

- “Relação com Habitantes”: *“(...) intervimos e temos que levantar a voz (...) temos que puxar este porque estava a agarrar aquele.”; “(...) nós às vezes não podemos exigir muito, mas que respeitem (...) a diferença, que respeitem o outro (...)” “Eu penso que posso ser uma influência boa (...) para eles um dia mais tarde pensarem (...)”; “(...) é boa é, não tenho problemas.” “Se andarem bem-dispostos está tudo bem, se andarem mal dispostos, se andarem contrariados já é mais complicado.”; “(...) a minha relação cresceu muito com algumas crianças daqui (...) principalmente aqueles que eu sou o educador de referência (...)”; “E às vezes há coisa que os nossos filhos não nos dizem mas dizem-nos eles. E temos que nos calar.” ; “(...) entrar aqui ter as crianças a correr, e o beijar, e o abraçar (...). (...) acho que essa parte é gratificante, ele sentiu falta.”; “(...) eles têm direito a portar-se mal como toda a gente. (...) se estiver de mau-humor também tem direito a manifestar-se e a dizer aquilo que lhes vai na alma.”.*

E a última categoria “Trabalho no CAT”, a mais extensa, alberga as seguintes subcategorias:

- “Situação Prévia de Emprego”: “(...) *estar inscrita no centro de emprego (...). (...) foi mesmo o estar desempregada e o terem-me chamado (...)*” ou “(...) *abriu a vaga (...) candidatei-me, fomos escolhidos (...)*”.

- “Projeto de Carreira”: “(...) *nunca me tinha passado pela cabeça vir aqui parar (...)*”; “*Vou fazer aquilo que sempre quis! Que foi sempre ser educadora de infância.*”; “(...) *o décimo segundo ano era a prioridade, depois quis logo começar a trabalhar.*”.

- “Conhecimento Institucional”: “*Não sei se nas outras instituições também é assim, nunca trabalhei numa outra (...)*”; “(...) *não posso falar com grande experiência porque conheço duas ou três, internamente.*”; “*Nem sabia minimamente (...) o que é que englobava. (...) não sabia que existia aqui.*”.

- “Primeiro Contacto”: “(...) *uma das coisas que me magoou muito quando eu vim para aqui, e me fez sofrer, foi eu pensar e ver estes meninos aqui, com a mesma idade dos meus (...)*”; “(...) *quando cheguei gostei, pronto. Cativou-me, identifiquei-me logo (...)*”; “(...) *quando comecei a trabalhar era muito complicado (...) levava os assuntos todos para casa (...)*”; “(...) *a primeira semana e a segunda é um bocadinho difícil de adaptação (...)*”.

- “Funções”: “(...) *limpar, arrumar a roupa, ir buscar roupa (...)* *cozinhamos alguma coisa (...). (...) ir com eles às consultas (...). (...) fazemos o acompanhamento escolar das crianças (...)* *temos que ter a preocupação com o meio envolvente (...).*”; “(...) *trabalhos de casa, tomar banho (...)* *fazer camas, preparar mochilas, dou o lanche, pequeno-almoço (...)*”; “(...) *andar com a carrinha (...)*”; “(...) *saímos, passeamos, brincamos (...)*”; “*Fazemos um papel de mãe e de pai (...)*”; “(...) *há certas regras que nós temos que fazê-las cumprir.*”; “(...) *na minha qualidade profissional eu não tinha que fazer limpeza (...)*”; “*Às vezes temos que tomar algumas decisões, quando é ao fim-de-semana, quando não há diretora técnica (...)*”.

- “Implicações”: “*Em relação à família está um pouco mais afetada.*”; “(...) *começo a ponderar neste momento é, no futuro, se eu vier a*

*ter filhos (...) porque como estes horários são muito, muito puxados (...); “(...) tem um impacto muito forte na nossa vida pessoal. Não só na minha como na da minha família (...); “(...) eu passava noites em branco, (...) sentia-me ameaçada e sentir-me pressionada, com o meu trabalho (...); “(...) uns meninos que têm uma deficiência e outros que vêm de famílias destruídas, a mim faz-me um bocado confusão.”; “A gente sai do turno da noite e no dia a seguir (...) quando é que vais dormir?”; “(...) eu passava semanas sem dormir (...)” “(...) uma vez uma saída de um utente, eu tive que ser retirada daqui porque eu estava de tal ordem em choque, que não era bem que me vissem assim (...); “(...) quando a gente os recebe e sabe a história a gente fica chocada e fica impressionada (...); “(...) há muitas vezes miúdos revoltados e que até chegar a haver agressão (...).”; “(...) muitas vezes temos medo do que nos possa acontecer.”*

- “Perceção do ambiente”: *“Nós entramos para aqui, podemos lidar com uma série de problemas só num dia.”; “O trabalho aqui tem que ser assim, depende da situação.”; “(...) a qualquer momento (...) podem-nos chamar para uma falha ou outra que haja.”; “(...) dois meninos (...) que são autistas. Que dificulta muito o trabalho (...) Acho que essa mistura nunca devia acontecer.”; “(...) por um lado pode ser comparado, mas por outro lado é incomparável a uma casa de família (...). (...) isto é rotinas a dobrar. (...) muitas exigências, há coisas que nós gostaríamos muito de lhes dar o espaço para eles, que não podemos (...); “(...) somos uma equipa, temos que mostrar estrutura, se não mostrarmos (...) alguns vão-se aproveitar ou vão ficar com medo (...); “(...) crianças é a única coisa que não temos cá, temos adolescentes, temos casos complicados, mas gosto (...); “São muitas crianças.”.*

- “Sensação de Eficácia”: *“(...) pouco mais posso fazer, porque não tenho assim muitas mais habilitações para lhes dar (...); “Temos crianças com problemas e nós não sabemos (...) lidar com eles.”; “(...) eu tenho essas responsabilidades todas, eu consigo geri-las (...).”; “(...) não sei qual é a dosagem de amor ou de regras (...). Isto não se mede!”; “(...) depois acumula o cansaço e já não tenho tanta capacidade para fazer um bom serviço (...); “Será que estamos a agir bem, será que fizemos bem.”.*

- “Perceção de Autonomia”: *“Depende do problema (...) embora nos digam que podemos resolver os problemas (...) temos um pouco de*



*receio e antes de o fazer damos um telefonema (...) para a diretora técnica (...); “(...) eu recebo ordens (...); “(...) têm que orientar um bocado o nosso trabalho (...); “(...) agora aquilo que nós precisamos do patamar superior para decidir, isso limita-nos um bocado. E até nos põe obstáculos.”; “(...) nós gerimos o nosso turno. Claro que não podemos ultrapassar uns certos limites (...) o castigo que a gente quiser dar é o castigo que é dado (...).”*

- “Envolvimento”: *“(...) mesmo fora daqui, é sempre, é difícil esquecer, é.”; “Uma desvantagem enorme (...) o trabalho não sai da tua cabeça, constantemente (...); “(...) está sempre presente! Sempre! Tanto para o bem, como para o mal (...); “Eu se fiquei em casa agora em férias já (...) estava com aquela vontade de vir.”; “(...) isto preenche-me tanto, enquanto eu estou aqui o mundo lá fora é secundário (...); “(...) eles não são meus filhos mas é como se fossem.”*

- “Estilo Pessoal”: *“(...) eu sou uma das pessoas que tenho insistido (...); “(...) sou muito brincalhona, muito amiga deles mas acho que as regras devem estar acima de tudo.”; “(...) eu não tomo iniciativa do castigo sem dar conhecimento (...); “A gente também não pode exigir muito, e quanto mais exige pior (...); “(...) puseram-nos a trabalhar assim, temos que trabalhar assim.”; “(...) tenho muito «o coração na boca» (...).”*

- “Perceção da Equipa”: *“(...) em geral, classifico que é boa (...) porque eu acho que nós fazemos todos um bom trabalho (...).”; “(...) somos mulheres temos uma opinião diferente (...) e temos que aceitar a diferença do trabalho da outra colega.”; “(...) eu acho que nos falta alguma harmonia (...) alguma união, alguma prática... (...) claro que eu identifico-me mais com algumas pessoas em termos de feitios (...); “Eu acho que sou a única pessoa que (...) dou-me bem com todos.”; “(...) estou numa situação diferente e aí acho que, aí acho injusto (...); “(...) acho que não haja nenhuma tia que não ande cansada.”; “(...) o horário, a remuneração que também devia ser igual a todos.”; “(...) o trabalho de equipa, podia ser mais (...) vantajoso, sabe que há sempre aquela desconfiança.”*

- “Exigências”: *“(...) estamos sempre a trabalhar ao sábado e ao domingo (...); “(...) há alturas em que eu me sinto tão cansada e...por meninos que temos aqui, complicados e (...) a gente sente mesmo necessidade de descansar.”; “(...) levá-los de manhã, depois de não dormir*

*nada (...) é o que me custa mais.”; “Se me sentisse em baixo por algum motivo eu acho que não conseguia trabalhar aqui.”; “(...) todas as pessoas que estão aqui e fazem sacrifícios (...) porque, às vezes, também deixam os filhos (...) para virmos tomar conta dos filhos dos outros.”; “(...) aguento muito as primeiras três tardes (...) na quinta estou impossível. (...) já o que me dizem me irrita, já estou muito cansada, estou muito absorvida (...).”.*

Ficaram então expostas as subcategorias pertencentes ao segundo grupo (“O Profissional”), que ocupa um lugar equivalente ao primeiro grupo no que toca à subordinação relativamente à *Core Category*. Este grupo complementa a informação pessoal da dimensão “A Pessoa” com informação sobre a experiência laboral de um profissional, tendo em conta as perceções acerca do trabalho, as questões hierárquicas, os fatores desencadeadores de *stress*, entre outros.

A partir da construção da tabela de categorização das unidades de análise elaborou-se um diagrama que resume a informação recolhida em conceitos e explica o fluxo e a relação dos dados em direção à *Core Category* (Diagrama 1).

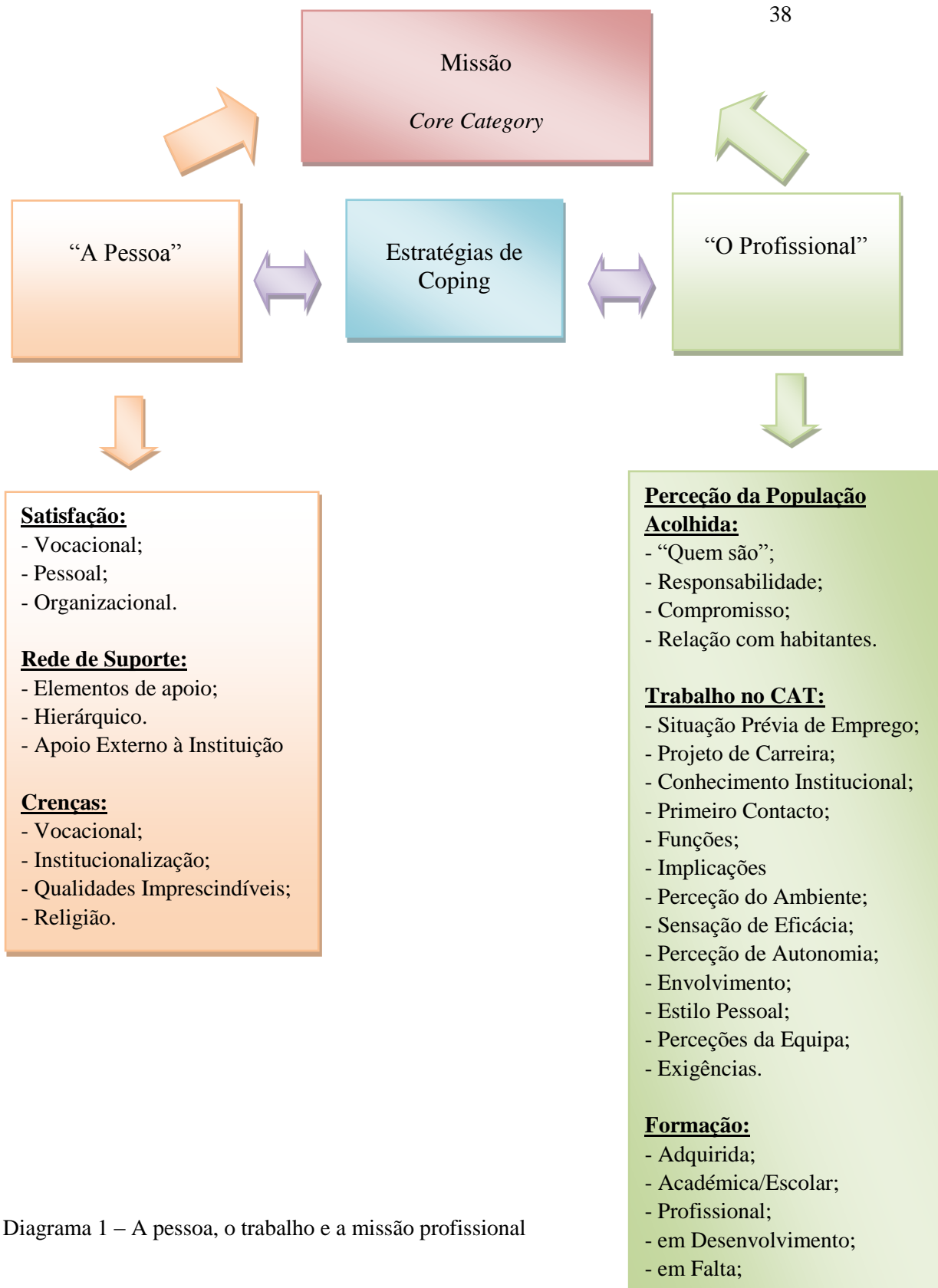


Diagrama 1 – A pessoa, o trabalho e a missão profissional

Através da análise do diagrama podemos compreender a relação entre as categorias e o conteúdo acima exposto com alguns exemplos de testemunhos dos participantes.

Encontramos dois grupos de categorias que contêm informação complementar na compreensão do estudo. Por um lado, “A Pessoa” que engloba temas referentes ao funcionário enquanto pessoa e as suas características, quanto ao seu *background* e suporte familiar e quanto à percepção de satisfação pessoal em diversos níveis. Por outras palavras, este grupo retrata em parte a vida pessoal do sujeito e as respetivas pretensões profissionais em relação direta com os níveis de satisfação percebidos, tanto profissionais como pessoais. Por outro lado, “O Profissional” retrata o indivíduo enquanto profissional, ora no nível base da construção da categoria encontra-se a subcategoria “Formação” que enquadra a formação adquirida e a percepção das necessidades de formação dos indivíduos. Segue-se a percepção que os indivíduos têm acerca do trabalho e termina com a percepção da população acolhida. A ordem das subcategorias deve-se ao facto dos entrevistados, na sua maioria, não ter conhecimento prévio acerca dos centros de acolhimento e das situações de vida que conduzem a tal necessidade, por conseguinte, o conhecimento institucional e da população são construídos *a posteriori*, tal como fica ilustrado na subcategoria “Primeiro Contacto”.

Estas duas dimensões são mediadas por um terceiro grupo denominado “Estratégias de Coping” que, como o próprio nome indica, contém as estratégias de que os funcionários dispõem para lidar com eventos de *stress* fruto do trabalho e que contribuem diretamente para sensação de satisfação ou a sua ausência.

No topo da hierarquia encontra-se a *Core Category* “Missão”, que integra as restantes categorias, no sentido em que representa uma sensação de compromisso dos funcionários para com os utentes e a existência de uma dependência emocional mútua, que conduz os entrevistados a rejeitarem o absentismo laboral ainda que não disponham das melhores condições de saúde, a sentirem-se envolvidos com o trabalho mesmo em período de férias, entre outros indicadores amplamente representados ao longo das diversas subcategorias.

#### IV. Análise e Discussão de Resultados

Este capítulo visa integrar a informação exposta até aqui numa reflexão dos dados recolhidos em concordância com as teorias do *burnout* inicialmente desenvolvidas por Maslach (1976), as dimensões da síndrome (exaustão, despersonalização e ineficácia) e as relações conceptuais trazidas da psicologia social, do trabalho e das organizações (satisfação no trabalho, compromisso organizacional e intenção de deixar o trabalho).

A exposição será feita em forma de narrativa através da análise dos testemunhos e da ligação das temáticas com a literatura, no sentido último de explicar a nomenclatura atribuída e o conteúdo da *Core Category* apresentada.

Segundo Isabel Alberto (2002), a institucionalização comporta consequências negativas a diversos níveis, em primeiro lugar pela experiência de afastamento e abandono relativamente à família e as consequentes atribuições depreciativas e de auto-desvalorização que o processo pode motivar. Em segundo lugar, a rigidez contextual das instituições e a permanência prolongada das crianças dificultam a construção da autonomia pessoal que pode trazer dificuldades ao processo de construção do projeto de vida.

Assim, tal como Ward e McMahon (1998), nos dizem que é preciso haver *timing*, paciência e empatia, Anglin (2002) fala-nos da necessidade de ser responsivo em vez de reativo, de usar a influência em vez do controlo e de ser capaz de “ler” o comportamento destas crianças.

Como podemos perceber pelos testemunhos integrados na categoria “Formação” a maioria, senão todos os funcionários reconhecem as dificuldades iniciais na adaptação ao trabalho devido a carências formativas, assim como as melhorias advindas das formações facultadas pelas respetivas direções das instituições. Por exemplo: “(...) *eu caí aqui de paraquedas. (...) Sem ter nenhuma base, não havia nada que me preparasse para o trabalho (...)*” ou “(...) *há pouco tempo tivemos uma formação e eu sou sincera, eu até aprendi muita coisa (...). (...) desde que a gente teve essa formação que até lidamos melhor com certas situações (...)*”. Segundo Krueger (2007), apesar das dificuldades que a população acolhida apresenta e a necessidade

de dar uma resposta qualificada e capaz às problemáticas, as direções das instituições muitas vezes mostram-se indisponíveis ou incapazes de, inicialmente, contratar pessoal adequado e, posteriormente, de proporcionar formações, supervisão e apoio aos trabalhadores contratados.

Por isso, citando Martins (2005, p. 9) “A profissionalização, a introdução de padrões de qualidade nos serviços prestados, o estudo das necessidades dos utentes de forma a adequar o perfil da sua atuação, a sistematização das intervenções, a introdução de mecanismos de avaliação e monitorização das práticas e resultados e a qualificação dos seus profissionais, são medidas necessárias de uma reforma de mentalidades e de modos de ação neste domínio.”

A entrada numa instituição de acolhimento é frequentemente visto como o último recurso, por isso, a criança ou jovem pode-se mostrar resistente na relação com os funcionários ou cuidadores e relativamente a abordagens psicológicas. A grande parte destes jovens falta-lhes uma rede de suporte positivo constituído por familiares e amigos, e podem sentir-se isolados, com medo e ressentidos (Frensch & Cameron, 2002).

Esta realidade é retratada nos testemunhos organizados na categoria “Perceção da População Acolhida”. Em primeira instância, nos conhecimentos e nas crenças que estes funcionários criam através da relação com os utentes e através do conhecimento das respetivas histórias de vida. Como se pode verificar nas subcategorias “Problemáticas” e “Instituições de Acolhimento” em exemplos como: “(...) ninguém gosta de aqui estar, as crianças não gostam (...) porque é sinal que foram retirados à família (...)” ou “(...) os pais é que se portam mal e as crianças é que são retiradas. E isto custa-me horrores e depois o que me custa mais é que eles sentem isto como se fossem eles algum monstro.” ou “O que é que eles não devem fazer na sociedade (...) temos coisas muito más na sociedade e estes jovens (...) carenciados são os primeiros, às vezes, a aderirem a estas situações.” ou “(...) é tão importante que eu não estou a ver (...) estas crianças que estão aqui (...) sem nenhum acolhimento, não sei onde é que elas estariam (...)”.

Através da análise dos resultados e das relações estabelecidas entre as categorias, fomos levados a crer que a situação defendida por (op. cit.) sobre a institucionalização enquanto último recurso das crianças e jovens em

risco é amplamente entendida como tal pelos funcionários. E por isso origina relatos como os que se encontram nas subcategorias “Responsabilidade” e “Compromisso”, que dão voz à *Core Category* no sentido em que demonstram a perceção do trabalho enquanto um serviço de ação social de grande valor e que poucas ou raras vezes é reconhecido pela comunidade, tal como está expresso na subcategoria “Contexto Circundante”.

Como exemplos da perceção do compromisso e da missão profissional temos: “(...) culpabilizo-me muito daquilo que não sou capaz de fazer.” ou “Sinto-me responsável a cem por cento.” ou “(...) cada uma de nós se acha muito responsável (...). Como elas dependem de todas nós... (...) se as coisas não lhe correrem bem acho que essa não será uma responsabilidade minha.” ou “(...) isto aterroriza, isto mexe connosco, porque quando nós sabemos que eles vão para melhor é um descomprimir, a nossa missão foi cumprida (...)” ou “(...) é muito vantajoso trabalhar com este tipo de população, porque nós ganhamos muito, aprendemos muito em termos emocionais, de relação, nós ganhamos muito. (...) por uma sociedade melhor, porque isto tem implicações na sociedade.”

E da falta de reconhecimento social do papel destes funcionários: “(...) as pessoas de fora (...) quando nós saímos com eles (...) nem sempre têm a melhor atitude na rua (...) julgam os miúdos por isso, julgam-nos a nós (...)” ou “(...) realmente muita gente não sabem bem o que esta casa é (...) pois, coitadinhos dos meninos, mas nunca escutei coitadinhos dos funcionários. (...) digo que todas as pessoas deviam valorizar realmente o trabalho daqui de cada um.”

Esta visão depreciativa da profissão criou um estigma em redor do trabalho com crianças e jovens em risco que dificulta o processo de atração e retenção de funcionários qualificados (Savicki, 2002).

A dificuldade de retenção de trabalhadores qualificados está bem patente num dado extraído da *American Public Human Services Association* (APHSA) que regista a necessidade de contratação nos serviços, quer públicos que privados, de acolhimento de crianças e jovens num período compreendido entre sete e treze semanas, devido à existência de vagas provocadas por demissões ou despedimentos (APHSA, 2005). Este dado é

espelho do conteúdo da subcategoria “Projeto de Carreira”: “(...) *nunca me tinha passado pela cabeça vir aqui parar (...)*” ou “(...) *se me surgisse a oportunidade de vir a ser educadora, eu sou sincera, eu mudaria.*” ou “*Estava com a ideia de ir para os lares e continuar lá até à reforma (...)*”. E da formação adquirida pelo corpo profissional dos dois CAT, expresso nos dados sociodemográficos onde se regista a prevalência do 12º ano de escolaridade.

As dificuldades de retenção de trabalhadores e a perda de capital humano nesta indústria produzem efeitos negativos em diversas áreas organizacionais, sendo que a consequência mais nefasta prende-se com a privação da acumulação de capacidades, de conhecimentos e habilidades fruto da continuidade e experiência laboral dos trabalhadores (McGregor, 1988).

Por outro lado, a exigência emocional do trabalho, para além de ser um dos preditores de *burnout* na teoria de Maslach, é amplamente reconhecida na literatura, tal como refere Krueger (2002) a profissão de cuidador em instituições de acolhimento é considerada uma das mais difíceis e das mais extenuantes do ponto de vista emocional dentro da indústria dos serviços humanos. Os dados recolhidos e organizados na subcategoria “Exigências” exemplificam claramente as dificuldades sentidas pelos funcionários: “*Se me sentisse em baixo por algum motivo eu acho que não conseguia trabalhar aqui.*” ou “(...) *conseguia preservar-me mais do que estar aqui (...) este trabalho é muito mais desgastante emocionalmente (...)*” ou “(...) *cansaço, porque isto fisicamente não cansa mas psicologicamente cansa um bocadinho.*”

Num sentido mais prático da exigência do trabalho com a população acolhida e das consequências emocionais advindas temos as unidades de análise agrupadas na subcategoria “Implicações/Emocionais”: “*Mal, fiquei muitas noites sem dormir. E ainda hoje! Vemos casos complicados (...)*” ou “*E quando nós não sabemos que eles vão bem é claro que isto é, fica um buraco aberto (...)*” ou “(...) *diziam os pais «tiram-me estes, mas hei-de fazer mais!» E tempos depois (...) já tinha nascido outra criança. (...) É essa a parte que eu acho que está muito mal.*”



Não só a exigência emocional tem um papel desgastante na vida destes profissionais, o trabalho tem implicações em diversas áreas da vida privada dos funcionários: “*Não quer dizer que tenha aquela relação que tinha antes, com a minha esposa e com a minha filha porque nos estamos a ver menos.*” ou “*(...) começo a ponderar neste momento é, no futuro, se eu vier a ter filhos (...) porque como estes horários são muito, muito puxados (...)*” ou “*(...) o meu marido (...) só está ao fim-de-semana (...) a maior parte dos fins-de-semana estou a fazer noite.*”

Tal como observou Daley (1979) na sua obra *Burnout: Smoldering Problem in Protective Services*, os trabalhadores que sofrem de *burnout* incorrem numa distinção entre o *self* pessoal e o *self* profissional, que pode conduzir, por exemplo, a não discutirem aspetos do trabalho em casa. Assim como os trabalhadores que experienciam níveis altos de tensão são menos propensos a falar sobre o trabalho com os/as conjugues e podem até encobrir os sintomas de *stress*. Portanto, o valor do/a conjugue enquanto potencial fonte de suporte é claramente reduzido (Jayaratne, Chess & Kunkel, 1986).

Este dado é amplamente verificado ao longo das entrevistas e é entendido pelos funcionários como um fator de proteção familiar e produto da capacidade de resiliência e eficácia, explanado na subcategoria “Resistência”: “*(...) eu não costumo levar (...) problemas do trabalho para casa (...). Nem trago problemas (...) de casa (...) para o trabalho.*” ou “*Trabalho é trabalho e lá fora é lá fora.*”

Ora, seria extremamente errado deduzir que os funcionários sofrem de *burnout* através deste dado, contudo é perceptível o erro dissociativo no qual incorrem estes funcionários seja derivado da indisponibilidade horária e, por conseguinte, o tempo com a família ser reduzido, seja através de uma atitude consciente de lidar sozinho com os problemas e dificuldades advindas do trabalho.

No decurso da análise do conteúdo das entrevistas e da construção do diagrama 1 compreendemos o papel mediador das estratégias de *coping* entre o sujeito e a sensação de exaustão emocional e consequentemente a sensação de *burnout*. O estudo realizado por Koeske, Kirk e Koeske (1993) aponta no mesmo sentido, afirmando que as estratégias de *coping* suavizam a relação entre o *stress* laboral e a exaustão emocional (dimensão do

*Maslach Burnout Inventory*) e mediam a relação entre o *stress* e a sensação de satisfação profissional.

Anderson (2000) defende que os trabalhadores que são dotados de estratégias de *coping* como a capacidade de resolução de problemas, reestruturação cognitiva, procura ativa de apoio social e expressão de emoções são menos propensos à despersonalização (dimensão do *Maslach Burnout Inventory*) dos utentes e mais aptos a experimentarem a sensação de realização pessoal no trabalho.

Neste grupo de mediação entre os dois grandes grupos de categorias encontramos duas subcategorias, a primeira designada “Atividades de lazer” onde residem as seguintes unidades de análise: “(...) *sentto-me um bocadito a ver televisão e adormeço (...)*” ou “(...) *eu não sou muito de sair. (...)* *eu sou mais casa trabalho, trabalho casa. (...)*” ou “(...) *durante o dia vou passear com os meus filhos, ou saio com o meu marido, ou vou a um almoço com uma colega (...)*” ou “(...) *ou ir ao cinema ou ir jantar fora ou estarmos em casa a jogar uns jogos (...)*. (...) *faço as minhas caminhadas (...)*”. Na segunda categoria denominada “Atividades Paralelas” encontram-se dados relativamente a ocupações profissionais ou voluntárias alternativas, desempenhadas por alguns participantes que optamos por omitir por questões de garante do anonimato.

As estratégias de *coping* como foi dito anteriormente têm um papel fulcral na mediação do *stress* e da exaustão emocional e da satisfação no trabalho. Segundo Westbrook, Ellis e Ellett (2006), os trabalhadores de centros de acolhimento para crianças e jovens em risco experimentam diversos desafios no contexto profissional, como por exemplo, remuneração inadequada, quantidades de trabalhos exageradas, horários demasiado prolongados, formação e serviços de supervisão inadequados, falta de oportunidades promocionais, falta dos recursos necessários ao desempenho correto da função, ambiguidade de papéis na organização, entre outros. Os exemplos supracitados fazem parte das características organizacionais que podem contribuir para a exaustão emocional dos funcionários, para a falta de compromisso organizacional e para a conseqüente demissão dos funcionários.

Analisando o conteúdo das entrevistas compreendemos que os funcionários relatam as dificuldades anteriormente expostas em diversas categorias e subcategorias. Em primeiro lugar, na subcategoria “Organizacional/Recompensa” temos relatos de insatisfação quanto à remuneração: *“Eu estou com o ordenado mínimo. Acho que sim, que devia ser remunerada de outra maneira (...)”* ou *“(...) devíamos ganhar mais, porque nós trabalhamos de noite (...) e essas horas são pagas com subsídios e nós não recebemos esses subsídios (...)”*. De seguida, a percepção da carga horária como excessiva e indutora de insatisfação e *stress*, na subcategoria “Organizacional/Profissional”: *“Numa semana podemos fazer três horários. (...) psicologicamente é um bocadinho cansativo (...)”* ou *“Não descansamos o suficiente. (...) como é obrigatório por lei depois da mudança de turno haver uma folga o que nem sempre acontece (...)”* ou *“(...) a reunião prolongou-se por mais tempo (...) incomodou-me (...) foi demasiado tempo (...)”* ou *“E o problema é que não é só uma noite, são três noites que a gente faz (...)”* Em terceiro lugar, a falta de oportunidades promocionais que é amplamente reconhecida pelos funcionários, produz insatisfação e reduz o compromisso organizacional assim como a perspectiva de prolongar o percurso institucional. Esta realidade está retratada na subcategoria “Organizacional/Progressão de Carreira”: *“(...) se eu trabalhar até aos sessenta e seis ainda me faltam alguns e não tenho progressão de carreira.”* ou *“(...) não há propriamente progressão de carreira aqui (...) manténs-te no mesmo patamar, no mesmo cargo, sempre.”* ou *“(...) aqui está fora de questão, quem está nos quadros, está nos quadros”*. Quanto à percepção dos recursos para a execução correta da profissão, verificamos o que é traduzido na literatura, na subcategoria “Organizacional/Estrutura e Recursos”: *“Não temos um jardim onde eles possam sair à rua (...)”* ou *“(...) não temos umas instalações adequadas (...). (...) não temos todas as condições (...)”* ou *“(...) podíamos ter mais eletrodomésticos (...). (...) a nossa cozinha também é pequenina (...)”* E por último a ambiguidade de papéis está representada na subcategoria “Funções”, onde verificamos a subdivisão pelas subcategorias “Definidas”, “Implícitas” e “Fora dos Limites”. Neste caso verificamos uma ambiguidade na definição explícita das funções dos funcionários através de relatos como: *“E fazemos tudo (...)”* ou *“Fazemos um papel de mãe e de pai (...)”*. Tal como a percepção da

atribuição de responsabilidades incoerentes com a função assumida: “(...) dar autorização para uma criança sair daqui (...). Acho que é responsabilidade a mais (...)” ou “Depende do problema (...) embora nos digam que podemos resolver os problemas (...) temos um pouco de receio e antes de o fazer damos um telefonema (...) para a diretora técnica (...)”.

Do ponto de vista da população acolhida a única característica considerada relevante na potenciação da exaustão emocional é a questão comportamental e a percepção de perigo para a integridade física dos funcionários (Jayaratne, Himle, & Chess 1991). Esta questão é ilustrada na subcategoria “Implicações/Assédio Moral”: “Temos que respirar fundo e...e pensar que aquela ameaça não se vai concretizar.” ou “Mas que se pensa nisso diariamente, sim. Não só com os utentes mas com familiares de utentes.” ou “(...) a nível verbal ele estava de tal ordem, disse-me todo o tipo de asneiras, mandou-me para todos os lados (...). (...) muitas vezes temos medo do que nos possa acontecer.”

Uma vez expostos os fatores potenciadores de exaustão emocional e *burnout*, temos necessariamente que compreender a percepção da rede de suporte, promotora de satisfação laboral, por parte dos funcionários, tanto a nível familiar como a nível organizacional.

Como foi dito anteriormente, a percepção de suporte social facilita a relação entre as sensações de exaustão emocional e de satisfação profissional, tal como sustentam Koeske e Kelly (1995) nas conclusões do seu estudo, com a verificação que os indivíduos com níveis mais altos de exaustão emocional a par de níveis altos de suporte social apresentavam resultados mais baixos quanto à insatisfação no trabalho. Os indivíduos entrevistados, apesar dos diversos estilos pessoais de relação apresentam alguma homogeneidade neste capítulo, apresentando redes de suporte compostas por familiares e amigos na subcategoria “Elementos de Apoio”.

Por outro lado, Um e Harrison (1998) afirmaram que indivíduos que experienciam níveis de suporte baixo por parte dos colegas de profissão, família e amigos e sobretudo por parte do serviço de supervisão no trabalho e níveis altos de exaustão emocional apresentam resultados mais elevados quanto à insatisfação com o trabalho. Por conseguinte, e em suporte dos

resultados anteriores temos relatos em diversas categorias que representam parte da insatisfação laboral dos funcionários, em primeiro lugar com a rede de supervisão na subcategoria “Hierárquico/Apoio/Proteção”: “(...) *temos reuniões de dois em dois meses (...)*” ou “(...) *quem está acima de nós (...)* não tem noção do que nós passamos. *Nem consegue valorizar (...)* nem consegue perceber aquilo que nós lhes estamos a dizer (...)” ou “ (...) *são ordens que temos que avançar (...)* às vezes *contrariados (...)*”. Em seguida as dificuldades percebidas no seio da equipa na subcategoria “Perceções da Equipa”: “(...) *eu acho que nos falta alguma harmonia (...)* alguma união, alguma prática...” ou “*Eu acho que sou a única pessoa que (...)* dou-me bem com todos.” ou “(...) *em relação a certas colegas que às vezes também não entendem, o que ficou por fazer ou que não ficou, o que não ficou feito.*” ou “(...) *o trabalho de equipa, podia ser mais (...)* vantajoso, sabe que há sempre aquela desconfiança.”

Em tom de conclusão e no sentido de integrar a informação exposta até aqui seguimos os métodos da *grounded theory*, por conseguinte, o interesse investigativo não visa a criação de teoria sobre os atores individuais mas sobre os padrões de ação e interação entre vários tipos de unidades sociais, sobre processos decorrentes das mudanças nas condições quer internas, quer externas, ao fenómeno em estudo (Fernandes & Maia, 2001).

A nota geral da análise das entrevistas gerou a *Core Category* “Missão” através da expressão do compromisso em fazer a diferença na vida das crianças e jovens institucionalizados. Ora esta construção teórica vai de encontro às conclusões reiteradas por Rycraft (1994) num estudo sobre a retenção de funcionários em centros de acolhimento para crianças e jovens. Um dos fatores favoráveis à permanência incluía a crença no trabalho enquanto na missão e na perceção da importância dos serviços de proteção de crianças e jovens em risco, tal como o compromisso em ajudar os outros. Através da recolha de material investigativo operada por Stalker, Mandell, Frensch, Harvey e Wright (2007), concluiu-se que os funcionários de centros de acolhimento que partilham a sensação de missão têm melhores resultados na satisfação profissional, na permanência no local de trabalho, valores mais baixos na exaustão emocional e favorecem a perspetiva futura de vida dos utentes.

Vemos, portanto, um grupo de profissionais de dois centros de acolhimento distintos e com políticas e populações diferentes, que partilham o reconhecimento tácito da sensação de exaustão emocional e das repercussões que a profissão traz à saúde e bem-estar destes indivíduos que, contudo, é atenuada pela sensação de compromisso e de missão para com o trabalho. No sentido de proteger e perpetuar este compromisso a fim de estabilizar o corpo profissional exige-se que as direções dos centros de acolhimento tomem consciência da responsabilidade que lhes é atribuída tanto na literatura como no estudo aqui exposto e que desenvolvam medidas no sentido de promover a satisfação laboral destes funcionários.

## V. Reflexão Final – Conclusão deste processo

O capítulo final da dissertação serve o propósito de integração das fases de eleição do objeto de estudo, da escolha da metodologia tendo em conta a população alvo, do processo de recolha de dados, das dificuldades encontradas ao longo do percurso investigativo, assim como o reconhecimento dos limites do objeto e do estudo apontando para novas direções investigativas justificadas pela pertinência da análise efetuada com base nas conclusões retiradas.

O tópico de estudo surge no decurso da formação académica em psicologia, através da exposição ao ambiente único que se experimenta no seio de instituições como os Centros de Acolhimento Temporário, onde a exigência, o abandono, a desconfiança e a dependência são tónicas indissociáveis da realidade institucional que podem levar os funcionários a experienciarem a síndrome de *burnout*. Os desafios sociais, económicos, estruturais e organizacionais são evidentes num contexto social de discriminação e preconceito que resulta, não só mas também em dificuldades de retenção dos profissionais em exercício e na atração de profissionais qualificados.

Portanto, a necessidade de “dar voz” a estes profissionais torna-se uma questão humana, quase de compaixão, no sentido de divulgar a realidade institucional com os seus desafios e obstáculos a uma sociedade que desconhece ou ignora a existência destes Centros de Acolhimento Temporário.

A escolha da metodologia *grounded* justifica-se devido às propriedades flexíveis na adaptação do método a cada participante, isto é, através do desenho do instrumento de recolha de dados, a entrevista, foi possível ajustá-lo à realidade observada e às questões mais pertinentes para o estudo. O carácter pessoal do instrumento na avaliação de pensamentos e sentimentos que descrevessem a experiência tácita destes funcionários revelou-se extremamente vantajoso, uma vez que a maioria dos participantes atribuiu à sessão propriedades catárticas acompanhadas de notas de alívio e prazer na evocação do percurso profissional. A perceção de proximidade e intimidade entre o entrevistador e o entrevistado facilitou o processo de

recolha de dados oportunos para o estudo, de forma a ilustrar a realidade institucional o mais congruente possível com as experiências dos sujeitos.

Porém, no decurso da recolha de dados o investigador deparou-se com as dificuldades e limitações inerentes aos processos *grounded*, entre os quais as limitações de tempo e de recursos para tratamento de dados devido à abundância de informação recolhida. Do ponto de vista teórico, as dificuldades estabeleceram-se na inexistência de uma definição clara e concreta do conceito de *burnout* ao longo da literatura, assim como o decrescente interesse científico no tema que resultou na estagnação da compreensão do fenómeno.

As dificuldades inerentes ao investigador foram atenuadas com a realização de duas entrevistas de teste que facultaram o ambiente propício ao desenvolvimento de capacidades necessárias ao momento de entrevista, contudo o estabelecimento de uma relação de confiança e a fadiga foram desafios presentes nas dez entrevistas realizadas.

Da análise qualitativa aplicada às entrevistas recolhidas, surgiram 7 categorias que contêm 34 subcategorias de primeiro nível. As categorias principais foram organizadas em três grupos: “A Pessoa” que comporta informação sobre as crenças do indivíduo, a rede de suporte percebido e a satisfação pessoal enquanto dimensão global incluindo, portanto, no pólo negativo, a insatisfação; o grupo 2 – “O Profissional” que agrupa informação sobre a formação prévia e necessidades formativas dos sujeitos, o trabalho no CAT que inclui a perceção dos indivíduos relativamente ao contexto, o percurso profissional e questões como o envolvimento e a sensação de eficácia; o grupo 3 – “Estratégias de *Coping*” contém informação sobre as estratégias individuais e coletivas que os sujeitos dispõem como forma de alívio de *stress*, tem, portanto, um papel mediador entre os dois primeiros grupos e a categoria central.

As três categorias acima descritas estão intimamente ligadas à categoria central ou *core category*: “Missão”. Trata-se da categoria mais importante no estudo uma vez que integra a informação pessoal e profissional transmitida pelos profissionais e as estratégias de *coping* descritas, numa perspetiva compreensiva da forma como estes profissionais encaram o trabalho e a responsabilidade individual e social inerente ao



mesmo.

O presente estudo utilizou duas instituições de acolhimento temporário em áreas urbanas diferentes, com a participação de dez funcionários equitativamente distribuídos. Porém, a pertinência do objeto de análise defendida por vários investigadores que argumentam existirem poucos estudos sobre as perspetivas e ideias destes funcionários sobre as crianças e as instituições onde estas são acolhidas, e o quão importante é “ouvir” as vozes destes cuidadores (Bademci, 2012; Cheung, Goodman, Leckie & Jenkins, 2011; Darlington, Osmond, & Pelie, 2002) remete para a necessidade de reforçar a investigação neste sentido, talvez a nível nacional numa avaliação de Centros de Acolhimento Temporário e Lares de Infância e Juventude no sentido de proporcionar melhores condições aos profissionais envolvidos e, por conseguinte, diminuir a taxa de risco de *burnout* e melhorar os serviços prestados à população acolhida.

Desta forma, podemos considerar que o estudo surtiu o efeito desejado na tentativa de espelhar a forma como estes funcionários encaram a sua profissão e que sem a supervisão adequada podem incorrer em processos de exaustão emocional que finalmente conduzem ao *burnout* e ao desejo de deixar o trabalho, perpetuando um ciclo de abandono (temporário) e desqualificação no seio destas instituições.

## Bibliografia

Abreu, C., Carvalho, I., & Ramos, V. (2010). *Proteção, Delinquência e Justiça de Menores – Um Manual Prático para Juristas... e não só....* Lisboa: Edições Sílabo.

Alberto, I. M. (2002). “Como pássaros em gaiolas”? Reflexões em torno da institucionalização de menores em risco. In C. Machado, & R. Gonçalves (Coords.), *Violência e vítimas de crimes*. (vol. 2., pp. 223-244). Coimbra: Quarteto.

American Public Human Services Association. (2005). *Report from the 2004 child welfare workforce survey: State agency findings*. Washington, DC: Author.

Anderson, D. G. (2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse and Neglect*, 24, 839-848.

Anglin, J. P. (2002). Risk, well-being, and paramountcy in child protection: *The need for transformation*. *Child & Youth Care Forum*, 31(4), 233-255.

Bademci, H. Working with Vulnerable Children: Listening to the Views of the Service Providers Working with Street Children in Istanbul. (2012). *Children and Youth Services Review*, 34(4), 725-734.

Barford, S. W., & Whelton, W. J. (2010). Understanding burnout in child and youth care workers. *Child Youth Care Forum*, 39, 271-287.

Barth, R. P., & Chintapalli, L. K. (2009). Permanence and impermanence for youth in out-of-home care. In B. Kerman, M. Freundlich, & A. N. Maluccio (Eds.), *Achieving permanence for older children & youth in foster care* (pp. 88–108). New York: Columbia University Press.

Belicki, K., & Woolcott, R. (1996). Employee and patient designed study of burnout and job satisfaction in a chronic care hospital. *Employee Assistance Quarterly*, 12(1), 37-45.

Bolieiro, H., & Guerra, P. (2009). A criança e a família – uma questão de direito(s). *Visão Prática dos Principais Institutos do Direito da Família e das Crianças e dos Jovens*. Coimbra: Almedina.

Boni, V., & Quaresma, S. J. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*, janeiro-julho, 68-80.

Bourdieu, Pierre. *A miséria do mundo*. Tradução de Mateus S. Soares. 3ª edição. Petrópolis: Vozes, 1999.

Boyas, J., & Wind, L. H. (2010). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: a public child welfare employee structural model. *Children and Youth Service Review*, 32, 380-388.

Bruner, J. S. (1960). *The process of education*. Cambridge: Harvard University Press.

Bryman, Alan (2001). *Social research methods*. Oxford: Oxford University Press.

Burke, R. J., & Richardsen, A. M. (1996). Stress, burnout, and health. In C. L. Cooper (Ed.), *Stress, medicine, and health* 101-117 Boca Raton: CRC Press.

Byrne, B. M. (1994). Burnout: testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate and secondary teachers. *American Educational Research Journal*, 31, 645-673.

Cansado, T. (2008). «Institucionalização de crianças e jovens em Portugal Continental: O caso das Instituições Particulares de Solidariedade Social», *e-cadernos ces* [Online], 02 | 2008, posto online no dia 01 Dezembro 2008, consultado o 17 Março 2015. URL : <http://eces.revues.org/1387> ; DOI : 10.4000/eces.1387

Carvalho, M. J. (2013). *Crianças e Jovens em Risco – Jovens em Acolhimento Institucional*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, Programa Gulbenkian de Desenvolvimento Humano.

Cheung, C., Goodman, D., Leckie, G., & Jenkins, J. (2011). Understanding Contextual Effects on Externalizing Behaviours in Children in Out-of-Home Care: Influence of Workers and Foster Families. *Children and Youth Services Review*, 33(10), 2050-2060.

Conrad, D., & Kellar-Guenther, Y. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 30, 1070-1080.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.

Cornille, T. A., & Meyers, T. W. (1999). Secondary traumatic stress among child protective service workers. *Traumatology*, 5(1), 15-31.

Courtney, M. E., Dworsky, A., Ruth, G., Havlicek, J., Perez, A., & Keller, T. (2007). *Midwest evaluation of the adult functioning of former foster youth: Outcomes at age 21*. Chicago: Chapin Hall Center for Children at the University of Chicago.

Daley, M. (1979). Burnout: Smoldering problem in protective services. *Social Work*, 24, 375-379.

Darling, Y., Osmond, J., & Peile, C. (2002). Child Welfare Workers Use of Theory in Working with Physical Child Abuse: *Implications for Professional Supervision*. *Families in Society*, 83(1), 54-64.

Dewey, J. (1930). *Human nature and conduct: An introduction to social psychology*. New York: Modern library.

Dickinson, N. S., & Perry, R. E. (2002). Factors influencing the retention of specially educated public child welfare workers. *Journal of Health and Social Policy*, 15, 89-104.

Drake, B., & Yadama, G. N. (1996). A structural equation model of burnout and job exit among child protective service workers. *Social Work Research*, 20, 179-187.

Erikson, E. H. (1968). *Identity, youth, and crisis*. New York: W.W. Norton.

Fernandes, E., & Maia, A. (2001). Grounded Theory. In E. Fernandes & Almeida (Eds.). *Métodos e Técnicas de Avaliação. Contributos para a Prática e Investigação Psicológicas*. Braga: UM, Centro de Estudos em Educação e Psicologia.

Fisher, K., & Bidell, T. (1998). *Dynamic development of psychological structures in action and thought*. In W. Damon, & R Lerner (Eds.), *Handbook of Child Psychology* (vol. 1). New York: Wiley.

Fonseca, A. C. (2004). *Comportamento anti-social e crime: da infância à idade adulta*. Coimbra: Almedina.

Frame, L., Berrick, J. D., Sogar, C., Berzin, S. C., & Pearlman, J. (2001). Applying qualitative research methods toward improving child welfare practice. In Frame, L. et al., *CalWORKS and Child Welfare: Case Management for Public Welfare Workers* 130-160. Berkeley, CA: Child Welfare Research Center.

Frensch, K. M., & Cameron, G. (2002). Treatment of choice or a last resort? A review of residential mental health placements for children and youth. *Child & Youth Care Forum*, 31(5), 307-339.

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

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

Gabris, G., & Ihrke, D. M. (1996). Burnout in a large federal agency: Phase model implications for how employees perceive leadership credibility. *Public Administration Quarterly*, 20, 220-249.

Gilligan, C. (1982). *In a different voice: Psychological theory and women's development*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.

Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory*. Aldine: Chicago.

Glaser, B. (1978). *Theoretical sensitivity*. Mill Valley, CA: Sociology Press.

Glaser, B. G., & Hon, D. (2007). All is data. *The Grounded Theory Review*, 6(2), 1-22.

Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.

Guerra, P. (2004). A nova justiça de menores. Três anos depois. 'Para onde vais, rio que eu canto?'. *Infância e Juventude*, 1, 9-40.

Gunnar, M., Bruce, J., & Grotevant, H. (2000). International adoption of institutionally reared children: research and policy. *Development and Psychopathology*, 12(1), 677-693.

Hellinckx, W., & Colton, M. (1993). Residential and foster care in the EC. In M. Colton, & W. Hellinckx (Eds.), *Child Care in the EC* 232-252. Aldershot: Arena.

Henwood, K., & Pidgeon, N. (1995). Grounded theory and psychological research. *The Psychologist*, March, 115-118.

Jayarathne, S., Chess, W. A., & Kunkel, D. A. (1986). Burnout: its impact on child welfare workers and their spouses. *Social Work*, 31, 53-59.

Jayarathne, S., Himle, D. P., & Chess, W. A. (1991) Job satisfaction and burnout: is there a difference?. *Journal of Applied Social Sciences*, 15, 245-262.

Kahill, S. (1988). Interventions for burnout in the helping professions: A review of the empirical evidence. *Canadian Journal of Counselling*, 22(3), 162-169.

King, R. C., & Sethi, V. (1997). The moderating effect of organizational commitment on burnout in information systems professionals.

*European Journal of Information Systems*, 6, 86-96.

Koeske, G. F., & Kelly, T. (1995). The impact of overinvolvement on burnout and job satisfaction. *American Journal of Orthopsychiatry*, 65, 282-292.

Koeske, G. F., Kirk, S. A., & Koeske, R. D. (1993). Coping with job stress: which strategies work best?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 319-335.

Kohlberg, L. (1984). *The psychology of moral development: The nature and validity of moral stages*. San Francisco: Harper & Row.

Krueger, M. (1991). A review and analysis of the development of professional child and youth care work. *Child & Youth Care Forum*, 20(6), 379-388.

Krueger, M. (2002). A further review of the development of professional child and youth care profession in the United States. *Child & Youth Care Forum*, 31(1), 13-26.

Krueger, M. (2007). Four areas of support for child and youth care workers. *Families in Society*, 88(2), 233-240.

Layder, D. (1993). *New strategies in social research*. Cambridge: Polity Press.

Layman, E., & Guyden, J. A. (1997). Reducing your risk of burnout. *Health Care Supervisor*, 15(3), 57-69.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.

Leiter, M. P. (1993). *Burnout as a developmental process: Consideration of models*. See Schaufeli et al., 1993, 237-250.

Macomber, J. E., Scarcella, C. A., Zielewski, E. H., & Geen, R. (2004). *Foster care adoption in the United States: A state-by-state analysis*

*of barriers and promising approaches.* Washington, DC: Urban Institute.

Marinelli, E. A. (1992). *Burnout, hardiness, and job satisfaction of rural and urban rehabilitation counselors.* Unpublished master's thesis, University of Tennessee, Knoxville.

Martins, P. (2005). A Qualidade dos Serviços de Proteção às Crianças e Jovens – As Respostas Institucionais. In *Intervenção realizada no VI Encontro Cidade Solidária: Crianças em risco: será possível converter o risco em oportunidade?*. Lisboa. Fundação Calouste Gulbenkian. 2005.

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

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory manual.* Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Mattingly, M. A. (1995). Developing professional ethics for child and youth care work: Assuming responsibility for the quality of care. *Child & Youth Care Forum*, 24(6), 379-391.

McGee, R. A. (1989). Burnout and professional decision making: an analogue study. *Journal of Counselling Psychology*, 36, 345-351.

McGregor, E. B. (1988). The public sector human resources puzzle: Strategic management of a strategic resource. *Public Administration Review*, 48, 493-522.

McRoy, R. G., & Madden, E. E. (2009). Youth permanence through adoption. In B. Kerman, A. Maluccio, & M. Freundlich (Eds.), *Achieving permanence for older youth in foster care* 244–265. New York: Columbia University Press.

Miller, D. (1995). Stress and burnout among health-care staff



working with people affected by HIV. *British Journal of Guidance and Counseling*, 23(1), 19-31.

Opdenakker, R. (2006). Advantages and Disadvantages of Four Interview Techniques in Qualitative Research [44 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 7(4), Art. 11, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0604118>.

Pacheco, P. (2010). *Lares de Infância e Juventude: Contributos para um modelo de acolhimento e integração social*. Dissertação de Mestrado não publicada, Universidade Fernando Pessoa (Mestrado em Serviço Social), Porto.

Pecora, P. J., Kessler, R. C., O'Brien, K., White, C. R., Williams, J., Hiripi, E., et al. (2006). Educational and employment outcomes of adults formerly placed in foster care: results from the Northwest Foster Care Alumni Study. *Children & Youth Services Review*, 28, 1459–1481.

Razza, N. J. (1993). Determinants of direct-care staff turnover in group homes for individuals with mental retardation. *Mental Retardation*, 31, 284-291.

Regehr, C., Hemsworth, D., Leslie, B., Howe, P., & Chau, S. (2004). Predictors of post-traumatic distress in child welfare workers: a linear structural equation model. *Children and Youth Service Review*, 26, 331-346.

Rennier, D., Philips, J., & Quartaro, G. (1988) Grounded theory: A promising approach to conceptualization in psychology?. *Canadian Psychology*, 29, 139-145.

Ryan, J. P., Marshall, J. M., Herz, W., & Hernandez, P. M. (2008). Juvenile delinquency in child welfare: Investigating group home effects. *Children and Youth Services Review*, 30(9), 1088-1099.

Rycraft, J. R. (1994). The party isn't over. The agency role in the retention of public child welfare caseworkers. *Social Work*, 39(1), 75-80.

Santos, J. (1982). *A Caminho de uma utopia ... um instituto da*

*criança*. Lisboa: Livros Horizonte.

Sarmiento, M. J., Fernandes, N., & Tomás, C. (2007). Políticas Públicas e Participação Infantil. *Educação , Sociedade & Cultura*, 25, 183-206.

Savicki, V. (1993). Clarification of child and youth care identity through an analysis of work environment and burnout. *Child & Youth Care Forum*, 22(6), 441-457.

Savicki, V. (2002). *Burnout across thirteen cultures: Stress and coping in child and youth care workers*. Westport: Praeger Publishers/Greenwood Publishing Group.

Sinclair, I. (2005), *Fostering Now. Messages from Research*. Londres: Jessica Kingsley Publishers.

Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *Journal of Marketing Research*, 31, 558-569.

Stalker, C. A., Mandell, D., Frensch, K. M., Harvey, C., & Wright, M. (2007). Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it?. *Child and Family Social Work*, 12, 182-191.

Stern, P. N. (1994). Eroding grounded theory. In J. Morse (Ed.), *Critical issues in qualitative research methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Stoltzfus, E. (2003, August). *Child welfare issues in the 108 th Congress*. Washington D.C.: Congressional Research Services.

Strauss, A., & Corbin, J. (1990, 1ªed.; 1998, 2ªed.). *Basics of qualitative research*. London: Sage.

Tham, P., & Meagher, G. (2009). Working in human services: how do experiences and working conditions in child welfare social work compare?. *British Journal of Social Work*, 39(5), 807-827.

Tomé, M. R. (2010). A Cidadania Infantil na Primeira República e a

Tutoria da Infância. A Tutoria de Coimbra e do Refúgio Anexo. *Revista da História da Sociedade e da Cultura*, 10, 481-500.

Um, M. Y., & Harrison, D. F. (1998). Role stressores, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research*, 22(2), 100-115.

Ward, A., & McMahon, L. (1998). *Intuition is not enough: Matching learning with practice in therapeutic child care*. London: Routledge.

Weber, A., & Jaekel-Reinhard, A. (2000). Burnout syndrome: a disease of modern societies?. *Occupational Medicine*, 50(7), 512-517.

Westbrook, T. M., Ellis, K., & Ellett, A. J. (2006). Improving retention among public child welfare workers. *Administration in Social Work*, 30(4), 37-62.

Westman, M., & Eden, D. (1997). Effects of a respite from work on burnout: Vacation relief and fade-out. *Journal of Applied Psychology*, 82, 516-527.

Zell, M. C. (2006). Child welfare workers: who they are and how they view the child welfare system. *Child Welfare*, 85(1), 83-103.

Zurita, J., & Fernández del Valle, J. (1996). Recursos residenciales para menores. In J. Ochotorena, & M. I. Madariaga (Eds.), *Manual de protección infantil* 393-445. Barcelona: Masson.

### **Legislação:**

Decreto Lei nº 147/99 de 1 de Setembro. *Diário da República nº 204* – I Série A. Assembleia da República. Lisboa.

Decreto Lei nº 166/99 de 14 de Setembro. *Diário da República nº 215* – I Série A. Assembleia da República. Lisboa.

Decreto Lei nº 31/2003 de 22 de Agosto. *Diário da República nº 193* – I Série A. Assembleia da República. Lisboa.

## Anexos

## CONSENTIMENTO INFORMADO

No âmbito de uma investigação integrada na Dissertação de Mestrado em Psicologia da Educação, Desenvolvimento e Aconselhamento, da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Bernardo Cardoso Lemos Ferreira, sob a orientação da Doutora Maria Jorge Ferro, pretende conhecer e compreender o modo como poderão os Trabalhadores(as) e Funcionários(as) de Centros de Acolhimento Temporário estar expostos(as) a situações de *burnout* (*stress* no trabalho) e que estratégias têm ao seu dispor para lidar com os desafios pessoais/profissionais com que se veem confrontados(as).

Por este meio, solicita-se a sua colaboração para responder ao seguinte protocolo de investigação:

- Dados Sócio Demográficos;
- Dados Pessoais;
- Dados Profissionais;
- Entrevista semi-estruturada acerca de situações de exposição a *stress* no trabalho e estratégias de *coping*.

Com este trabalho procuramos aprofundar o entendimento fatural da experiência laboral em Centros de Acolhimento Temporário, de forma a promover a sensibilização para as questões de *stress* e riscos envolvidos na prática, salvaguardando o/a trabalhador(a) e a atividade profissional.

Garantimos o anonimato na utilização dos dados e informações recolhidas, realçando que estes serão utilizados apenas com o propósito investigativo

-----

Após a leitura atenta do presente Consentimento Informado, declaro que li e autorizo a utilização dos dados constantes da minha participação nesta investigação (Coloque, por favor, um visto no quadrado que a seguir se apresenta e assine este documento).

Li e aceito participar na investigação acima descrita

Data:.....

## **Guião de Entrevista Semiestruturada**

- I. Dados Pessoais**
1. Nome
  2. Idade/Data de nascimento
  3. Sexo
  4. É crente nalguma religião? Se sim, qual? Desde quando? Por exemplo, quando era criança, foi levado/a pela sua família à missa?
    - a) De que forma a crença religiosa o/a ajuda no dia-a-dia e no trabalho?
  5. Qual é o seu agregado familiar atual?
  6. Estado Civil
  7. Com quem vive?
  8. Contacto com pessoas fora da Instituição – amigos, familiares, outros. Para pensar sobre aquilo a que chamamos “rede social”, pode falar-me sobre como contacta com essas pessoas, de que falam, como se encontram, etc.
  9. Tem carta de condução? A propósito da localização da instituição e também pelas exigências do trabalho.
- II. Formação Profissional**
1. Qual é o seu nível de escolaridade?
  2. Qual foi a data de entrada e término da formação atual?
  3. Qual foi o método de eleição da formação realizada? Ou seja, como “escolheu” essa formação?
  4. A formação atual foi resultado da primeira opção de carreira?
    - a) Se sim, porque é que optou por esse ramo profissional?
    - b) Se não, que razão o/a fez mudar a sua escolha?
- III. Informação Profissional - CAT**
1. Há quanto tempo trabalha no CAT?/Durante quanto tempo trabalhou no CAT?
  2. Qual a razão que o/a levou a trabalhar num CAT?
    - a) Como surgiu a oportunidade de trabalhar no CAT?
    - b) Qual era a perspetiva de evolução da sua carreira quando foi contratado/a?
    - c) O seu projeto de carreira passava por exercer funções num CAT?
  3. Este trabalho permite-lhe sentir-se uma pessoa realizada profissionalmente?
    - a) Porquê? De que forma?
  4. Que funções desempenha no CAT?
    - a) Que tipo de tarefas executa um profissional no seu cargo?
    - b) Qual é o horário laboral de um profissional no seu cargo?
    - c) No caso de existência de turnos laborais, qual o turno mais favorável (“com que se dá “ melhor) e o menos favorável (“com que se dá” pior)? Porquê?
  5. Considera que lhe é atribuída uma quantidade de trabalho adequada?

6. Como se desloca até ao local de trabalho? E de que forma isso afeta a organização da sua vida privada?
7. Considera que o seu trabalho é socialmente valorizado? E pela direção?

#### **IV. Perspetiva dos profissionais em relação à instituição**

1. Acha importante a existência deste tipo de instituições?
  - a) Explique, por favor, o que pensa acerca das situações de vida que conduzem à necessidade de existência destas instituições. Por exemplo, procure pensar como se sentiu (ou o que pensou) quando se confrontou com a entrada de uma criança na instituição pela primeira vez ou como se sentiu na primeira semana de trabalho, quando se deparou com a realidade da instituição.
2. A institucionalização é para si, em termos gerais, a melhor medida em todas as situações de risco? Explique por favor.
3. De que forma, o trabalho com crianças institucionalizadas com as respetivas histórias de vida, impacta a sua vida privada e bem-estar geral? Caso tenha filhos, de que forma o seu trabalho afeta a vossa relação? Se não tiver, de que forma o seu trabalho influencia a ideia de vir a ter filhos?
  - a) De que forma, a sua vida privada influencia a sua prestação profissional e relação com as crianças? Por exemplo, caso tenha tido um pesadelo na noite anterior, um qualquer problema familiar, ou uma inundação em casa, ou uma avaria no carro.
4. Acha que as crianças com quem trabalha têm oportunidade e capacidades para desenvolverem, futuramente, um comportamento sócio - afetivo bem-sucedido? Como? Porquê? Em quê?
5. Quanto se acha responsável pelo desenvolvimento bem ou mal sucedido das crianças institucionalizadas? De que forma?
6. Como classifica a sua relação com as crianças? Exemplifique.
7. As crianças conversam consigo e demonstram carinho? Exemplifique.
8. Acha que por vezes é demasiado exigente com as crianças? Se sim, a que se deve?
9. Por favor, sendo o mais específico possível, indique quais as vantagens e as desvantagens do seu trabalho?
10. Avalie o grau de satisfação para com o seu trabalho em termos gerais numa escala de 0 a 20.
  - a) O que poderia ser melhor? (por exemplo, para conseguir classificar o seu grau como 20?) Porque será que não é?
  - b) De que forma, o valor indicado impacta a sua autoestima?
11. Quais as características que considera necessárias para desempenhar este trabalho? Por exemplo, características pessoais, de disponibilidade, de formação, familiares (isto é, ter ou não filhos ou outros familiares a cargo).
12. O facto de saber que está a ajudar crianças ajuda-a a sentir-se melhor consigo própria e a sentir-se mais humano/a? De que forma?

13. Como classifica o *feedback* e a rede de suporte da direção como forma de proteção dos seus funcionários? Isto é, informação para desenvolver corretamente a função, *feedback* avaliativo, informação sobre decisões diretivas, etc.
14. Quais as maiores dificuldades sentidas no local de trabalho?
  - a) De que forma a instituição o/a ajuda a superar essas dificuldades?
  - b) Quais as estratégias que usa de forma a superar essas dificuldades?
15. Como classifica a equipa técnica e direção do CAT, do ponto de vista profissional?
16. E do ponto de vista relacional, como classifica a sua relação com os/as seus/suas colegas de trabalho? E com a direção?
17. Considera a remuneração adequada para a carga horária que o trabalho exige?
18. No caso de existirem períodos negativos, acha que esses sentimentos menos bons se propagam pelos funcionários?
19. Sente que tem autoridade suficiente para realizar o trabalho da forma que considera mais adequada?
20. Como lida com o nível de responsabilidade que lhe é atribuído? Isto é, sente que é um fator de pressão ou um elemento de independência do qual não abdicaria?
21. Quais foram as estratégias de superação das dificuldades sentidas nos diferentes momentos? Por exemplo, falar com alguém sobre o trabalho, desempenho de uma atividade alternativa como desporto, idas ao cinema, etc.
22. Sente que tem ao seu dispor os recursos necessários para desempenhar corretamente a sua função?
23. Considera existir um sentimento de justiça e equidade no que toca à remuneração e à carga laboral dos funcionários?

#### V. **Mais-valias pessoais para o trabalho num CAT**

1. Considera que possui as características necessárias para o trabalho num CAT? Quais são?
2. Qual o impacto que a sua formação e aprendizagens têm no desempenho da sua função?
3. Quais as estratégias pessoais e aprendidas que utiliza diariamente na relação com as crianças?
4. Que tipo de formação considera essencial, para poder desempenhar devidamente as funções de trabalho num CAT?
5. Sente que transmite os valores e atitudes necessárias para que as crianças venham a ter uma cidadania ajustada?
6. Quais são as principais fontes de satisfação pessoal no seu dia-a-dia?

#### VI. ***Burnout* – a doença do trabalho**

1. Realiza alguma atividade profissional, para além da que desempenha na CPA?
2. Exerce tarefas que estão acima da sua qualificação profissional?
3. Exerce tarefas que estão abaixo da sua qualificação profissional?
4. Já enfrentou alguma situação de assédio moral (humilhação, ameaça, constrangimento, etc.) no ambiente de trabalho?



5. Sente-se pressionado no ambiente de trabalho? Isto é, em termos relacionais, temporais ou outros?
6. Já trabalhou com algum tipo de dor?
7. Após um dia de trabalho sentiu dores no corpo?
8. Tem sentido cansaço ou esgotamento frequente, nos últimos 6 meses?
9. Com que frequência se sente irritado, de mau humor ou impaciente?
10. Tem sentido dificuldade para dormir?
11. Alguma vez sofreu de depressão?
12. Considera o período de férias adequado para o trabalho que desempenha? Por exemplo, pensa que se pudesse ter direito a fins de semana prolongados isso suavizaria o cansaço?
13. Quando está de férias (ou nos fins-de-semana de folga) pensa nas crianças ou na Casa? Como? Porquê ou de que modo?
14. Como lida com o mau comportamento das crianças?
15. Sente que consegue recuperar energia nos períodos de folga ou nos fins de semana livres?
16. Usa álcool ou outras substâncias (drogas ou medicamentos) como forma de alívio do *stress*?