



UNIVERSIDADE DOS AÇORES

Paulo Fernando Medeiros Arruda

**STRESSE, *BURNOUT* E ESTRATÉGIAS DE *COPING* NOS
GUARDAS PRISIONAIS DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**

Dissertação de Mestrado em Psicologia da Educação
Ramo de especialidade em Contextos Educativos

Realizada sob orientação científica do
Professor Doutor Ermelindo Peixoto

Ponta Delgada, 2013

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

Paulo Fernando Medeiros Arruda

**STRESSE, *BURNOUT* E ESTRATÉGIAS DE *COPING* NOS
GUARDAS PRISIONAIS DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**

Dissertação apresentada na Universidade dos Açores para obtenção de grau de Mestre em Psicologia da Educação, na especialidade de contextos educativos, realizada sob orientação científica do Professor Doutor Ermelindo Peixoto

Ponta Delgada, 2013

Resumo

A *síndrome de burnout* que advém do stresse profissional na fase considerada crónica, sobressai cada vez mais no mundo de trabalho, ganhando destaque em diversas profissões, sendo uma destas a guarda prisional, que é mencionada como uma das ocupações laborais com maior propensão ao *burnout*.

Perante esta realidade, torna-se relevante perceber os níveis de vulnerabilidade ao stresse, stresse profissional e *burnout* existentes nos guardas prisionais ao serviço na Região Autónoma dos Açores, ampliando, nesse particular, o conhecimento existente sobre esta classe de profissionais em Portugal. Importa também, entender as estratégias de *coping* utilizadas por estes profissionais e perceber as dificuldades decorrentes da descontinuidade geográfica em relação ao restante território português. Participaram neste estudo 76 guardas prisionais que trabalham nos estabelecimentos prisionais da RAA e pertencem ao quadro da Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais. Como medidas de avaliação foram utilizadas, um questionário sociodemográfico, uma classificação contendo itens que incidem sobre as fontes de stresse no trabalho, a escala de Stresse Profissional para Guardas Prisionais (ESPGP), a escala da Vulnerabilidade ao Stresse (QVS), o inventário de *Burnout* (MBI) e o questionário de Estratégias de *Coping* (QEC).

Em termos gerais, os resultados indicam a incidência de stresse e *burnout* entre os guardas prisionais da RAA. Relativamente às estratégias de *coping* os guardas prisionais são congruentes na utilização de diversos tipos de *coping*, contudo nas variáveis sociodemográficas idade e anos de serviço existiram diferenças significativas neste particular. Por último os resultados sugerem vulnerabilidade ao stresse e ocorrência de stresse profissional entre os guardas prisionais, pelo facto de exercerem funções em ilhas (descontinuidade geográfica).

Palavras-chave: Stresse, *burnout*, estratégias de *coping*, descontinuidade geográfica, guardas prisionais

*Neste estudo optou-se por utilizar a grafia stresse, em vez de stress, devido à primeira figurar no processador de texto Microsoft Word 8.0, para o português continental.

Abstract

The burnout syndrome associated with chronic work-related stress is increasingly evident in many different professions, gaining prominence among them. Among these professions, prison guards stand out as being one of the occupations with greater propensity for burnout.

In this sense, it becomes important to understand the levels of vulnerability to stress, work-related stress and burnout among prison guards working in the Azores (RAA) correctional system, in order to increase existing knowledge about this class of professionals in Portugal. One needs also to understand the coping strategies used by these professionals and to recognize the difficulties ensuing from the fact that they work in an island region distant from the remaining Portuguese territory. Participants in this study consisted of 76 prison guards who work in prisons in the RAA under the jurisdiction of the General Directorate of Rehabilitation and Prison Services. The following scales and questionnaires were used in this study as a means of obtaining relevant data: a sociodemographic questionnaire; a classification system for items focusing on specific sources of stress at work; the Professional Stress Scale for Prison Guards (ESPGP); the scale of Vulnerability to Stress (QVS); the MBI Burnout Inventory and the Coping Strategies questionnaire (CSF).

In general, results indicate a high incidence of stress and burnout among prison guards in the RAA. With regard to coping, findings suggest that prison guards serving in the islands use of various types of coping strategies. Nevertheless, socio-demographic variables such as age and number of years on the job appear to have no significant effect regarding their choice of coping strategies. Finally, results suggest that geographical discontinuity from the mainland supports the existence of a relationship between vulnerability to stress and the occurrence of work-related stress among prison guards.

Keywords: Stress, burnout, coping strategies, geographical discontinuity, prison guards

Agradecimentos

Uma palavra de agradecimento a todas as pessoas que tornaram possível a execução deste trabalho de Dissertação de Mestrado.

A todos os guardas prisionais da Região Autónoma dos Açores, que, voluntariamente, participaram neste estudo e sem os quais não teria sido possível concretizar este trabalho.

À Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, em especial ao senhor Diretor Geral, Dr. Rui Sá Gomes, pela autorização concedida, constituindo o primeiro passo para a realização do presente estudo.

Ao meu orientador Professor Doutor Ermelindo Peixoto, pelo privilégio que foi trabalhar com ele, pela orientação e pelo rigor científico, pela sabedoria, preocupação e atenção demonstrada, mesmo nos momentos mais difíceis e conturbados que caracterizaram esta experiência. Obrigado professor pelos conhecimentos transmitidos e por tornar possível a conclusão desta jornada.

Aos professores que me acompanharam na formação académica, cujos ensinamentos constituíram as bases essenciais da concretização deste trabalho.

Aos meus irmãos, em especial ao Mário, pelo partilha de momentos e de experiências, pelo apoio e carinho que tanto me motivou, por acreditar em mim, um sincero obrigado.

À Marina, por ser a minha companheira em todos os momentos difíceis, pela preocupação, carinho e dedicação, por acreditar em mim.

Em especial dedico este trabalho à minha filha Martina, por ser a razão da minha existência, o meu amor e a minha alegria.

Abreviaturas

AH - Angra do Heroísmo

CAH – Cadeia de Apoio da Horta

CEPMPL – Código de Execução das Penas e Medidas Privativas da Liberdade

CGP – Corpo da Guarda Prisional

CRP - Constituição da República Portuguesa

DGRSP – Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

DL – Decreto-Lei

EP – Estabelecimento Prisional

EPCCGP – Estatuto Profissional da Carreira do Corpo da Guarda Prisional

ESPGP - Escala de Stresse Profissional para Guardas Prisionais

GISP – Grupo de Intervenção e Segurança Prisional

MBI - Inventário de *Burnout*

ODGRSP – Orgânica da Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

PIR – Plano Individual de Reinserção

PDL – Ponta Delgada

QVS - Escala da Vulnerabilidade ao Stresse

QEC - Questionário de Estratégias de *Coping*

RAA - Região Autónoma dos Açores

SPSS - Statistical Packadge for Social Sciences

Índice

Resumo	3
Abstract	4
Agradecimentos	5
Abreviaturas	6
Índice	7
Índice de Quadros	9
Introdução	11
Capítulo I: Enquadramento Teórico (Stresse, Burnout e Estratégias de Coping)	13
1. Stresse	14
2. Vulnerabilidade ao Stresse	18
3. Stresse profissional.....	20
4. Síndrome de <i>Burnout</i>	22
5. Estratégias de <i>Coping</i>	28
Capítulo II: Enquadramento Teórico (Stresse, Burnout nas Guardas Prisionais)	31
1. Guarda Prisional.....	32
2. Instituições Prisionais e Guarda Prisional	38
3. Stresse e <i>Burnout</i> no corpo da Guarda Prisional.....	40
Capítulo III: Estudo Empírico	45
1. Estudo empírico	46
1.1. Natureza do estudo	46
1.2. Objetivos	47
1.3. Hipóteses de estudo	47
1.4. Caracterização da amostra.....	49
1.5. Instrumentos	55
1.5.1. Questionário sociodemográfico e profissional	55
1.5.2. Classificação das fontes de Stresse	55
1.5.3. ESPGP – Escala de Stresse Profissional para Guardas Prisionais	56
1.5.4. Características psicométricas da Escala de Stresse Profissional dos Guardas Prisionais, na população em estudo.....	57
1.5.5. (QVS) - Escala da Vulnerabilidade ao Stresse	57
1.5.6. Características psicométricas da Escala da Vulnerabilidade ao Stresse na população em estudo	58
1.5.7. Inventário de <i>Burnout</i>	58
1.5.8. Características psicométricas do Inventário de <i>Burnout</i> na população em estudo	59

1.5.9. (QEC) - Questionário de Estratégias de <i>Coping</i>	59
1.5.10. Características psicométricas do Questionário de Estratégias de <i>Coping</i> na população em estudo	60
1.6. Procedimentos de investigação	60
1.7. Procedimentos estatísticos.....	61
Capítulo IV: Tratamento, análise e discussão de Resultados.....	62
1. Tratamento, análise e discussão de Resultados	63
Conclusão	92
Referências Bibliográficas	95
Legislação.....	102
Páginas eletrónicas/Web/da internet consultadas	102
Anexos	103
Anexo I	104
Questionário Sociodemográfico e Profissional	104
Anexo II.....	111
Classificação das fontes organizacionais e extraorganizacionais de stress profissional e das estratégias de confronto com dificuldades advenientes do exercício da profissão de guarda prisional na Região Autónoma dos Açores	111
Anexo III	116
Escala de Stresse Profissional para Guardas Prisionais (ESPGP).....	116
Anexo IV	119
Escala da Vulnerabilidade ao Stresse (QVS)	119
Anexo V	122
Inventário de <i>Burnout</i>	122
Anexo VI	124
Questionário de Estratégias de <i>Coping</i> (QEC).....	124
Anexo VII.....	127
Pedido de autorização dirigido ao Exmo. Senhor Diretor-geral.....	127
Anexo VIII	130
Ofício n.º 71/DSPRE/2013 (despacho que autoriza a investigação)	130
Anexo IX	133
Consentimento Informado dos participantes.....	133

Índice de Quadros

Quadro 1 - Distribuição da população por sexo	49
Quadro 2 - Distribuição da população por grupos etários	50
Quadro 3 - Distribuição da população pelo estado civil	50
Quadro 4 - Distribuição da população pelas habilitações académicas	51
Quadro 5 - Distribuição da população pelo Estabelecimento Prisional	52
Quadro 6 - Distribuição da população pelos anos de serviço.....	53
Quadro 7 - Distribuição da população em relação à insularidade ser uma desvantagem (ou não) na profissão de guarda prisional.....	53
Quadro 8 - Distribuição da população em relação à profissão de guarda prisional	54
Quadro 9 – Comparação da ESPGP - Total, do QVS - Total e da escala de <i>Burnout</i> nas suas três dimensões (Exaustão Emocional, Realização Pessoal e Despersonalização) com a população dos guardas prisionais da RAA.....	64
Quadro 10 – Comparação da ESPGP - Total, do QVS - Total e da escala de <i>Burnout</i> nas suas três dimensões (Exaustão Emocional, Realização Pessoal e Despersonalização) em função do E.P. de Ponta Delgada e do E.P. de Angra de Heroísmo.	66
Quadro 11 – Vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais da RAA, quanto à significância das diferenças existentes em função das características sociodemográficas e profissionais.....	68
Quadro 12 – Níveis de stresse profissional dos guardas prisionais da RAA, quanto à significância das diferenças existentes em função das características sociodemográficas.	69
Quadro 13 – Níveis de Exaustão emocional (dimensão de <i>Burnout</i>) dos guardas prisionais da RAA, quanto à significância das diferenças existentes em função das características sociodemográficas.....	70
Quadro 14 – Níveis de Despersonalização (dimensão de <i>Burnout</i>) dos guardas prisionais da RAA, quanto à significância das diferenças existentes em função das características sociodemográficas.....	Erro! Marcador não definido.
Quadro 15 – Níveis de Realização pessoal (dimensão de <i>Burnout</i>) dos guardas prisionais da RAA, quanto à significância das diferenças existentes em função das características sociodemográficas.....	72

Quadro 16 – Vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais da RAA, quanto à significância das diferenças existentes em função dos fatores advindos da descontinuidade geográfica.	75
Quadro 17 – Estratégias de <i>coping</i> dos guardas prisionais da RAA, quanto à significância das diferenças existentes em função do sexo.....	77
Quadro 18 – Estratégias de <i>coping</i> dos guardas prisionais da RAA, quanto à significância das diferenças existentes em função da idade.....	78
Quadro 19 – Estratégias de <i>coping</i> dos guardas prisionais da RAA, quanto à significância das diferenças existentes em função dos anos de serviço.....	79
Quadro 20 – Estratégias de <i>coping</i> dos guardas prisionais da RAA, quanto à significância das diferenças existentes em função das habilitações académicas.	80
Quadro 21 – Associação do stresse profissional, do <i>burnout</i> ocupacional e da vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais pertencentes à população estudada.....	82
Quadro 22 – Associação do stresse profissional, do <i>burnout</i> ocupacional e dos fatores indutores de stresse dos guardas prisionais pertencentes à população estudada.....	85
Quadro 23 – Associação do stresse profissional, da vulnerabilidade ao stresse, do <i>burnout</i> ocupacional e as estratégias de <i>coping</i> dos guardas prisionais pertencentes à população estudada.....	88

Introdução

Na maioria das sociedades é frequente associarmos o stresse às problemáticas da vida diária e às constantes mudanças existentes no cenário mundial. Aliado ao stresse manifesta-se o stresse profissional que afeta uma elevada percentagem de trabalhadores na atualidade (muito por culpa das presentes dificuldades económicas e sociais).

Para Lundberg (2000) e Loureiro (2011), referidos por Miranda (2011), o desenvolvimento social, económico e tecnológico promove a mutação nos modelos de trabalho dos países industrializados, exigindo maior rigor, capacidade, eficiência, competitividade, mobilidade, entre outros aspetos, o que pressiona, e muito, o trabalhador, implicando a sua constante adaptação física, psicológica e emocional. Para além destes fatores, existem aspetos e dificuldades associadas ao próprio local de trabalho. A contínua exposição por parte do trabalhador a fortes agentes indutores de stresse no trabalho pode fomentar graves problemas psicossociais, que por sua vez originam o *burnout*, que, de acordo com Maslach (1998, 2006), referido por Oliveira (2008), é entendido como a fase final do stresse profissional crónico.

A investigação sobre o termo *burnout* é vista de uma forma muito séria pela comunidade científica, porque tem demonstrado uma evolução sem precedentes nesta área; aliás atualmente é quase tida como um "problema de saúde pública, pois as suas consequências negativas nos profissionais que prestam serviços e cuidados humanos fazem-se sentir não só no profissional, mas também em todos aqueles que constituem os seus clientes ou alvos de intervenção" (Gomes e Cruz, 2004, *in* Pereira, 2009, p.3). Ainda que o fenómeno *burnout* seja considerado um problema de elevados contornos psicossociais, esta síndrome não consta da classificação das doenças mentais, "talvez pelo facto de os modelos tradicionais da psicopatologia privilegiarem fatores endógenos na compreensão das doenças mentais e atribuírem um papel secundário a determinantes exógenos como o trabalho" (Dejours, 1987, Marques Pinto, 2000, *in* Martins, 2008, p.12).

Neste sentido, privilegamos a atividade de guarda prisional, por se tratar, em parte, uma profissão de ajuda (i.e., participação no processo de reinserção do recluso) e por ser relatada na literatura como uma das ocupações mais desgastantes a nível físico e psicológico (Gonçalo, Gomes, Barbosa e Afonso, 2010; Carmo e Afonso, 2010), "em virtude das particularidades inerentes aos estabelecimentos prisionais, no que concerne

às exigências quer do espaço físico, como das tarefas desempenhadas" (Carmo e Afonso, 2010, p.1463).

Assim sendo, considerando que as investigações sobre o stresse e o *burnout* não abundam na Região Autónoma dos Açores (RAA) (Belchior, 2010), mais concretamente na profissão de guarda prisional, torna-se relevante estudar este grupo de profissionais que trabalham na RAA, de modo a alargar o conhecimento existente sobre esta classe de profissionais em Portugal. Relativamente à área do stresse, no presente estudo optámos por avaliar as dimensões vulnerabilidade ao stresse e o stresse profissional. Assim pretendemos perceber os níveis de vulnerabilidade ao stresse, o stresse profissional e os níveis *burnout* existentes nos guardas prisionais ao serviço na RAA, identificar as estratégias de *coping* destes profissionais, e conhecer, também, a forma como os guardas prisionais percecionam a vulnerabilidade ao stresse, o stresse profissional e o *burnout* ocupacional, pelo facto de estarem a trabalhar, mais isoladamente, em ilhas. O enfoque educativo deste estudo pretende contribuir para consolidar futuros planos de prevenção e de intervenção suscetíveis de mitigarem as dificuldades deste grupo profissional no plano laboral, familiar e social.

Capítulo I

Enquadramento teórico (Stresse, Burnout e Estratégias de Coping)

1. Stresse

O stresse é considerado um dos fenómenos presentes na evolução histórica da humanidade. Deste a época do paleolítico (idade da pedra) que o homem (primitivo) desenvolvia mecanismos hormonais e químicos de defesa face a situações entendidas como ameaçadoras à sua sobrevivência, como, por exemplo, fugir de animais de elevado porte (Lima, 2004). Ao longo dos tempos, e com a evolução das sociedades, o stresse tornou-se numa das principais áreas de preocupação do mundo moderno. Aliás atualmente o stresse é uma das respostas do organismo mais difundidas e utilizadas pela comunidade científica como pela comunidade em geral (Cardoso, 2010).

Serra (1999) num dos seus estudos deste domínio, refere que “ninguém está livre do stresse”, visto ser inerente ao quotidiano das pessoas, e à sua relação pessoal (e.g., problemas conjugais), profissional (e.g., tensão no trabalho) e social (e.g., violência urbana) (*cit in* Quirino, 2008, p.8).

Neste contexto, interessa-nos enquadrar etimológica e conceptualmente a palavra stresse, visto tratar-se de uma das variáveis-alvo deste estudo.

Em termos etimológicos (de origem), a palavra stresse apresenta-se em diferentes dicionários como proveniente do verbo latino *stringo*, *stringere*, *strinxi*, *strictum*, que significa apertar, comprimir e restringir (Lima, 2004; Quirino, 2008). Neste sentido, Rezende (1998), mencionado por Cocchiola (2004), constatou que a proveniência do termo stresse tem uma ligação à palavra *distress*, “pela perda dos fonemas iniciais” e uma filiação ao francês antigo *estresse* (estreitamento, aperto), oriundo este do latim *strictus*, participio passado do verbo *stringo*, que significa apertar, comprimir, com origem no latim vulgar *stríctia*” (p.11). Lazarus e Lazarus (1994) defendem que o significado de stresse se reporta ao século XIV, exprimindo uma situação de aflição e adversidade (*in* Lima, 2004).

Franci (n.d.) refere que o termo stresse tem origem na área da física, como forma de expressar “a força capaz de romper a resistência oferecida pelo material ao qual ela é aplicada” (p.210). De igual modo, França e Rodrigues (*cit in*, Favassa, Armiliato e Kalinine, 2005) referem que a palavra stresse provém da física, simbolizando um “grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço” (p.86).

Em termos de conceptualização existe alguma ambiguidade em relação à definição de stresse, circunstância que se traduz numa diversidade de perspetivas teóricas em relação ao seu significado, resultados e consequências (Cardoso, 2010).

Graziani e Swendsen (2007) citados por Manuel e Soeiro (2010, p.149) consideram que a ciência investe sobretudo no desenvolvimento de teorias explicativas do fenómeno do stresse (estímulo, causa, efeito e reação), assim como na investigação sobre “tratamento e a prevenção dos efeitos nocivos do stresse”.

Como refere Silva (2008, p.3), alguns investigadores consideram o stresse como uma “resposta do organismo aos acontecimentos que o desafiam” (Cannon, 1929, *in* Lovello, 1997; Selye, 1946, *in* Cartwright e Cooper, 1997); e outros destacam os processos mentais, considerando, nesse âmbito, o stresse “ como o resultado da transição entre a pessoa e o meio” (Beck, 1993; Cox, 1978; Folkman, 1984; Lazarus e Folkman, 1989).

É nesta linha que o estudo do stresse é focado em diversos modelos: o stresse como resposta (perspetiva biológica); o stresse como estímulo; e o stresse como processo (perspetiva psicossocial) (Cardoso, 2010; Maslach, 1986, *in* Manuel e Soeiro, 2010). Neste contexto, uma definição universal de stresse torna-se impossível, apesar do elevado incremento de estudos nesta área e do interesse demonstrado pela comunidade científica em relação à mesma.

Deste modo, e partilhando da opinião de que a literatura ostenta dificuldades na consensualização deste termo, importa destacar neste estudo duas tradições teóricas que explicam o stresse: a perspetiva biológica e a psicossocial, que contribuíram de uma forma significativa e complementar para a compreensão deste fenómeno.

Myers (1999) referido por Oliveira (2006) constata que o “interesse médico pelo stresse remonta a Hipócrates (470-377 a.C.) ” (p.23). Todavia, e segundo Goldstein e Kopin (2007) (*cit in* Caeiro, 2010, p.11) o estudo do stresse, compreendido como um fenómeno relacionado com a interação entre o corpo e mente, remonta a Claude Bernard, que, em 1865, na sua obra intitulada *Introduction à la médecine expérimentale* definiu “ o conceito de meio interno e ressaltou a importância da manutenção do equilíbrio do meio interno para a sobrevivência das células e do organismo.” Porém, não apresentou nenhum conceito específico adjudicado à situação de equilíbrio interno (Franci, n.d., p.210).

Aproveitando os trabalhos de Claude Bernard, William Cannon (1929) formulou o conceito de homeostasia, que traduz a capacidade de equilíbrio do meio interno face a condições de desequilíbrio proporcionadas por forças adversas, intrínsecas e extrínsecas ao organismo (Silva, 2008). O conceito de homeostasia de William Cannon estendeu-se a parâmetros físicos e emocionais. Cannon desenvolveu ainda o modelo de “reação de emergência como uma resposta de luta ou fuga: flight or fight” (Franci, n.d., p.210); ou seja, o organismo ou evita a fonte geradora de stresse, ou enfrenta esta mesma fonte de forma a eliminá-la. Toda a fonte de stresse que vencesse a capacidade de reação dos eixos hipotalâmico-pituitário-adrenal e simpático-adrenomedular (provocando uma desregulação hormonal) poderia levar o “organismo até à morte” (Franci, n.d., p.210).

Contudo, apesar da importante contribuição de William Cannon para o estudo do stresse, empiricamente Hans Selye é considerado o pai da stressologia (Oliveira, 2006; Silva, 2008). Hans Selye (1956; 1979) foi o primeiro investigador a introduzir o termo stresse na área da saúde, definindo-o como a “resposta geral do organismo perante qualquer estímulo stressor ou situação estimulante” (*cit in* Quirino, 2008, p. 9). O autor nos seus estudos verificou que as alterações apresentadas no organismo, por via de uma situação de stresse, eram correspondidas por uma reação do organismo com o intento de garantir a homeostase. Hans Selye designou este processo de síndrome geral de adaptação (Oliveira, 2006). Esta síndrome é constituída por três fases: 1) a fase do alarme, que compreende a ativação do mecanismo de defesa (e.g., sistema nervoso central e medula suprarrenal) de forma a preparar o corpo; 2) a fase da resistência (e.g., ativação do córtex suprarrenal), que entende a adaptação do corpo à situação de stresse; e 3) por fim a fase da exaustão, que pode ocorrer se a situação de stresse se prolongar por muito tempo. Neste caso, o organismo “torna-se vulnerável e há uma queda na capacidade de pensar, de lembrar e de agir, como também na capacidade de resposta do sistema imunológico” (Oliveira, 2006, p.12).

Porém, em estudos posteriores, Lipp (2003), referido por Santos (2011), identificou uma quarta fase, designando-a por “quase-exaustão”, que passou a ser intermédia da segunda e terceira fases, situando-se, portanto, entre as fases da resistência e da exaustão. Esta fase compreende a dificuldade de adaptação do organismo às novas circunstâncias e caracteriza-se pela circunstância de o indivíduo não conseguir resistir ao agente de stresse, provocando assim o enfraquecimento do seu organismo.

O stresse atualmente pode ser percebido numa perspectiva biológica e psicossocial (Silva, 2008; Barbosa, 2009). Neste sentido, os estudos de Lazarus e outros (Lazarus, 1966, 1984, 1991,1993; Lazarus e DeLongis, 1983; Lazarus e Folkman, 1984) influenciaram a investigação sobre o stresse, abrindo caminho à referida perspectiva psicossocial. Estes autores descreveram o stresse como um processo dinâmico, que resulta das interações entre o indivíduo e o meio, e que envolve transformações para além das fisiológicas, afetivas, comportamentais e cognitivas (Silva, 2008).

De um modo geral os fatores de stresse representam as situações problemáticas que possuem a capacidade de interferir na vida diária de um indivíduo. As consequências da exposição aos fatores de stresse podem levar a problemas de saúde, ao bem-estar de um indivíduo, a mudanças emocionais e comportamentais. Neste sentido, os recursos pessoais e sociais, entre outros, permitem mediar a relação indivíduo / meio. O *coping* de que iremos falar neste estudo e o suporte social são considerados os principais moderadores do stresse (Barbosa, 2009).

2. Vulnerabilidade ao Stresse

Lazarus e Folkman (1984) referenciados por Costa (2011) indicam que o termo de vulnerabilidade é utilizado de forma frequente na investigação do stresse psicológico.

De acordo com Anaut (2005) dito por Corrêa (2013) o conceito de vulnerabilidade provém etimologicamente do latim, vulnera, que significa ferir. Assim a vulnerabilidade psicológica compreende um “estado de menor resistência perante fatores nocivos e agressões” (Anaut, 2005, *cit in* Corrêa, 2013, p. 10), que representam os fatores de risco que advêm das “predisposições genéticas, biológicas e/ou psicossociais de cada indivíduo para uma doença, um dano ou uma estratégia negativa” (Assis, Pesce e Avanci, 2006, *in* Corrêa, 2013, p. 10).

Como refere Serra (1999, *in* Santos, 2011), as pessoas encontram-se expostas a várias situações indutoras de stresse. Este processo envolve respostas biológicas, cognitivas e emocionais do organismo de um indivíduo que ocorrem em simultâneo, influenciando-se reciprocamente de acordo com a intensidade provocada pelo agente de stresse. Assim a resposta ao stresse é automática, “produzida por qualquer alteração do meio envolvente ou pelo meio interno, mediante a qual o indivíduo se prepara para fazer face às exigências geradas pela nova situação” (Santos, 2011, p.15). A resposta ao stresse apresenta como intento a adaptação à situação indutora de stresse e contrapõe-se à permanência do efeito de stresse, que tem um efeito nocivo no indivíduo (Santos, 2011).

Deste modo, a vulnerabilidade ao stresse aumenta ou diminui em função dos diferentes fatores existentes (i.e., o físico, o psicológico e o social), todavia quando a vulnerabilidade aumenta perante determinado perigo é sinónimo de que o indivíduo torna-se vulnerável a este fator de risco porque o percebe como difícil de controlar e não apresenta recursos físicos psicológicos e sociais para lidar com esta situação (Serra, 2000; 2005 *in* Costa 2011).

Os fatores físicos compreendem as características genéticas (p.ex., o sexo) (Serra, 2000, *in* Castanheira, 2013). Por sua vez os fatores psicológicos entendem os esquemas mentais (i.e., a relação do indivíduo com o meio ambiente), as características individuais de uma pessoa, tais como a “personalidade, valores, objetivos, idade, nível de educação, situação familiar, influenciam as reações ao stresse. Sendo estas características relacionadas com os fatores de risco, assim como seus efeitos”

(Houtman, 2007, *in* Castanheira, 2013, p.44). Concluindo a rede de apoio social é considerado por alguns autores como um fator atenuante de transtornos psicopatológicos (Rutter, 1985, *in* Castanheira, 2013), mas por outro lado a vulnerabilidade social na variável estatuto socioeconómico (p.ex., o desemprego e a precariedade na habitação) pode atuar como um fator de risco nas doenças mentais (Goldberg e Huxley, 1996, *in* Costa, 2011).

3. Stresse profissional

A atividade profissional de um indivíduo “descreve o estatuto social que detém, permitindo-lhe o acesso a determinadas atividades de lazer e cultura” (Oliveira, 2008, p.17). Mas, como refere Santos (2011), a relação que existe entre o stresse e trabalho pode ser “percecionada por parte do trabalhador como fonte de reações disfuncionais” (p. 16). Por sua vez Pines (1993), mencionado por Santos (2011), indica que qualquer indivíduo se pode sentir em stresse, embora o stresse ocupacional seja usualmente “vivenciado por aqueles indivíduos que entram para as suas carreiras com elevadas expectativas, motivação e investimento pessoal e sentem-se futuramente defraudados nos seus objetivos” (p.15). O stresse profissional pode ter consequências físicas e psicológicas, perturbando o bem-estar do indivíduo e afetando a produtividade de uma organização (Seabra, 2008).

Ross e Altmaier (1994), citados por Vaz Serra (1999), definem o stresse profissional como a “interação das condições de trabalho com características do trabalhador de tal modo que as exigências que lhe são criadas ultrapassam a sua capacidade em lidar com elas” (*in* Oliveira, 2008, p.17).

Segundo Cooper e Marshall, referidos por Seabra (2008), existem duas características centrais do stresse no trabalho, cujo relacionamento pode promover o conflito ou um comportamento desajustado por parte de um indivíduo no ambiente de trabalho: primeiro, “as dimensões ou características relacionadas com a pessoa” e, em segundo lugar, as “fontes potenciais de stresse no ambiente de trabalho”. No entanto, como alude Seabra (2008), pode existir um terceiro grupo de “variáveis extra organizacionais, que também podem ser fontes de stresse, como problemas familiares e financeiros” (pp. 80-81).

Neste contexto, existem diversos fatores indutores de stresse em contexto de trabalho, que se centram sobre as ações dos indivíduos, pressionando-os no desenvolvimento da sua atividade profissional. Os fatores de stresse no trabalho têm vindo a ser identificados por vários investigadores (Cartwright e Cooper, 1997; Ross e Altmaier, 1994; Baker, 1988; Burke, 1988, *cit in* Ramos, 2001), tais como: “as condições físicas do trabalho (iluminação, temperatura e ventilação, barulho e espaço)”; as “características do trabalho (características das tarefas, sobrecarga/subcarga de trabalho, horários de trabalho alargados, ritmo de trabalho, repetitividade do trabalho,

trabalho por turnos, novas tecnologias) ”; “o papel na organização (ambiguidade e conflito de papel e responsabilidade) ”; e “o clima e estrutura da organização (estrutura organizacional, downsizing, trabalho de equipa, competição, fusões e aquisições, exigências organizacionais de interação, clima organizacional e violência no trabalho) ”. Importa destacar ainda neste contexto: o “relacionamento interpessoal (relação com colegas, subordinados e superiores) ”; “a carreira profissional (início da carreira, avaliação de desempenho, formação insuficiente, insegurança, manutenção, transições e fim da carreira) ”; e os “fatores extrínsecos ao trabalho (articulação trabalho/família, acontecimentos importantes de vida, traumas, stressores crónicos, micro e macro stressores) ” (*in* Carvalho, 2009, pp. 8-9).

Convém referir que estas fontes de stresse no trabalho têm relação entre si, tornando-se importante que o indivíduo as perceçione, no seu conjunto, enquanto fontes de stresse profissional (Ramos, 2001, *in* Carvalho, 2009).

O stresse profissional é um fenómeno que afeta uma elevada percentagem de trabalhadores na atualidade, sendo que, o “stresse ocupacional pode originar o *burnout*, que pode ser conceptualizado como a fase final do stresse profissional crónico” (Miranda, 2011, p.2).

4. Síndrome de *Burnout*

O conceito de *burnout* surgiu pela primeira vez nos Estados Unidos e foi cunhado, na década de 70, pelo médico psiquiatra Herbert Freudenberger (1974), praticamente na mesma altura em que a psicóloga social Christina Maslach (1976) também o introduziu (Oliveira, 2008).

Para Bock (2004), mencionado por Silva (2009), o termo *burnout* expressa genericamente o desgaste profissional e surgiu da conjugação de *burn* e *out*, palavras do léxico da língua inglesa conotadas com a "imagem de se, deixar apagar ou consumir pelo fogo" (p. 5).

A conotação do conceito de *burnout* patenteado por Freudenberger (1974), ora mais clínica, em consonância com a ideia de Maslach (1976), ora mais observacional e informal, determinou o surgimento de duas perspetivas diferentes explicativas deste fenómeno (Martins, 2008). Freudenberger (1974) refere-se ao *burnout* como sendo um “estado de fadiga ou de frustração que resulta da dedicação a uma causa, a uma forma de vida, ou a uma relação que não produz a recompensa esperada”, representativas de desgaste emocional e de perda de motivação no trabalho (*cit in* Martins, 2008, p. 47). Por sua vez Maslach (1976), dito por Schaufeli e Buunk (1996), começou por observar o modo como as pessoas lidavam com as emoções no trabalho, verificando informalmente que o termo *burnout* era visto, junto de profissionais de saúde e de serviço social, como um “processo de gradual exaustão, cinismo e falta de envolvimento sentidos pelos seus colegas” (*in* Martins, 2008, p.47).

Assim, as primeiras pesquisas efetuadas por Freudenberger (1974) foram essencialmente descritivas e de natureza qualitativa (i.e., através de entrevistas e observação), preocupando-se mais com os fatores pessoais e centralizando a sua ação na avaliação, prevenção e tratamento. Por sua vez, Maslach (1976) começou por observar o ambiente profissional, passando posteriormente a produzir uma investigação mais sistemática, de natureza quantitativa (i.e., através de escalas e questionários), daí derivando a conhecida escala *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, que desenvolveu em conjunto com Jackson (1981). Esta mudança de ênfase na pesquisa sobre o *burnout*, com incidência no método de investigação, permitiu uma maior abrangência das amostras em contexto profissional, e continua a ser uma das vias seguidas preferencialmente pelos investigadores deste domínio de estudos. Aliás, atualmente, o

MBI continua a ser o instrumento de medida do *burnout* mais utilizado pela comunidade científica (Maslach, Schaufeli e Leiter, 2001, *in* Oliveira, 2008).

De acordo com Schaufeli e Enzmann (1998), referidos por diversos autores (Oliveira, 2008; Martins, 2008; Silva; 2009; Pereira, 2009; Soares, 2010 e Fernandes, 2012), o psicanalista Freudenberger identifica alguns sintomas específicos do *burnout*, atribuídos frequentemente, ao excesso de trabalho ou ao stress resultante da atividade profissional. Por sua vez, o caráter interpessoal do *burnout* é relevado por Maslach (1976; 1981), Jackson (1981) e Pines (1988), do mesmo modo que Cherniss (1980) sublinha a importância do ambiente organizacional no aparecimento dos sintomas de esgotamento físico e mental que caracterizam este fenómeno.

Neste enquadramento das diferentes conceptualizações conhecidas do termo *burnout*, a definição mais aceite e utilizada em termos científicos é aquela que se baseia na perspetiva sociopsicológica de Christina Maslach, Ayala Pines e Cary Cherniss. Nesta perspetiva, o *burnout* é entendido como um processo, que se organiza em três dimensões (Carlotto e Câmara, 2008), conforme mais adiante se verá.

Primeiramente convém sublinhar que o conceito de *burnout* não surgiu por si só, de trabalhos elaborados no mundo académico, conforme indica os estudos de Freudenberger (1974) e Maslach (1976), mas antes como resposta aos problemas vivenciados em contexto socioprofissional pelos indivíduos que apresentavam, nesse ambiente, maior grau de envolvimento com outras pessoas (Picado, 2007). Aliás, como refere Picado (2007) diversos estudos demonstram que o *burnout* ocorre mais frequentemente nas profissões com um nível elevado de relacionamento interpessoal, designadamente entre os professores (Hendrickson, 1979), polícias (Ellison e Ganz, 1978), assistentes sociais (Pines e Kafry, 1978), profissionais da área da saúde e da saúde mental (Pines e Maslach, 1978) e advogados (Maslach e Jackson, 1978).

Deste modo, para Maslach (1976, 1978; Maslach e Jackson, 1981, 1986; Maslach, Jackson e Leiter, 1996, 2008; Maslach e Leiter, 1997; Maslach e Schaufeli, 1993, *in* Silva, 2009, pp. 10-11), o *burnout* traduz uma " experiência individual negativa que decorre no âmbito das relações interpessoais desenvolvidas no contexto laboral, envolvendo por isso a conceção de self dos indivíduos e dos outros". Neste sentido, Maslach e Jackson (1981) definem o *burnout* como uma situação de "exaustão física, emocional e mental, causado pelo envolvimento duradouro em situações de elevada exigência emocional no local de trabalho" (*in* Oliveira, 2008, p.20).

Como refere Fernandes (2012), o *burnout* é entendido atualmente como um processo que ocorre ao longo do tempo, advindo de uma exposição crónica a fatores de stresse no trabalho. Assim, Maslach e Jackson (1981; 1986) apresentaram o *burnout* como um constructo constituído por três dimensões, independentes mas inter-relacionadas: a exaustão emocional; a despersonalização; e a baixa realização profissional (Carlotto e Câmara, 2008)).

A primeira dimensão é caracterizada por uma sobrecarga emocional, física e psicológica, compreendendo uma reação primária ao stresse e aos estados de tensão no trabalho (Maslach, 2006, *in* Oliveira, 2008). Como menciona Maslach (1998; 2006), a exaustão emocional é a dimensão que aparece primeiro quando ocorrem as respostas individuais às situações de stresse. Logo, o esgotamento emocional será uma das principais consequências dos conflitos interpessoais e da sobrecarga de trabalho vivenciados em contexto profissional (*in* Oliveira, 2008). Carlotto e Câmara (2008) referem que a exaustão emocional se caracteriza por falta de energia, esgotamento, falta de motivação, desapontamento e tensão elevada. Ao experimentar estes sintomas, o indivíduo não se sente em condições de enfrentar as exigências do seu ambiente de trabalho (Carlotto e Câmara, 2008).

Por sua vez, a despersonalização, enquanto dimensão interpessoal do *burnout* (Maslach, 2006, *in* Oliveira, 2008), caracteriza-se por uma atitude de indiferença excessivamente distante e impessoal em contexto de trabalho (Carlotto e Câmara, 2008). Por outras palavras, os trabalhadores reagem com frieza e distância aos colegas, utentes, clientes e às várias situações com que se deparam em contexto socioprofissional. Tal sucede em prejuízo do seu desempenho e da qualidade do trabalho que desenvolvem, apesar de continuarem a desempenhar as suas funções (Oliveira, 2008). A investigação tem mostrado uma correlação significativa entre a despersonalização e a exaustão emocional em diversas organizações, considerando-se que a despersonalização surge como uma resposta à "exaustão emocional excessiva, funcionando primeiramente como uma autodefesa, como uma espécie de indicador desse distanciamento" (Maslach, 2006; Maslach e Schaufeli, 1993, *in* Oliveira, 2008, p.26). No entanto, um "desequilíbrio nesse balanceamento, através do distanciamento excessivo e pouca preocupação, parece levar a respostas frias e desumanizadas" (Maslach *et al.*, 2001; Pines e Aronson, 1981, *in* Oliveira, 2008, p.26), ou então à

promoção de formas de "tratamento humilhante e de falta de respeito para com os utentes" (Gil-Monte, 2003, *in* Oliveira, 2008, p.26).

Por fim, a baixa realização pessoal configura a dimensão de autoavaliação do *burnout* (Maslach, 2006, *in* Oliveira, 2008), correspondendo a um sentimento crescente de ineficácia profissional, conseqüente da falta de confiança vivenciada no local de trabalho. Esta circunstância induz uma autoavaliação negativa de si e dos outros (Maslach, Jackson e Leiter, 1996; Hespanhol, 2005, *in* Fernandes, 2012). Neste sentido, alguns investigadores (Maslach, 2006; Maslach e Schaufeli, 1993) consideram que a variável mais relevante para predizer a exaustão profissional é a baixa satisfação no trabalho (*in* Soares, 2010). Segundo Ortega e López, ditos por Carlotto e Câmara (2008), o *burnout* é considerado um "processo que se desenvolve sequencialmente, devendo as suas três dimensões ser consideradas para caracterizar a síndrome" (p.154). Deste modo o *burnout* é um risco sério para a saúde física e mental, promovendo mudanças profundas no desempenho profissional do indivíduo e conduzindo à deterioração da qualidade de vida no trabalho, pelo que acarreta graves conseqüências para a pessoa e para as organizações.

Convém referir que o termo *burnout*, por estar associado ao mundo do trabalho, confunde-se muitas vezes com o termo stress profissional. Neste contexto Maslach e Schaufeli (1993) fizeram a distinção entre estes dois conceitos, encarando o *Burnout* como uma resposta ao stress ocupacional crónico – percebido como um prolongamento do stress ocupacional. Trata-se do “resultado de um processo de longa duração em que o trabalhador sente que os seus recursos para lidar com as exigências colocadas pela situação já estão esgotados” (Martins 2008, p.53).

Tendo considerado, em primeiro lugar, o modelo tridimensional do *burnout* de Maslach e Jackson (1986), visto ser dos mais citados pela investigação científica, não podemos deixar de aludir aos paradigmas de Pines (1988) e de Cherniss (1980), identicamente tridimensionais na sua essência e também relevantes para o estudo do *burnout*.

Conforme Pines (1988) e Pines e Aronson (1989), a *síndrome de burnout* é considerada “um estado de exaustão física, emocional e mental, originado por um longo envolvimento em situações que são emocionalmente exigentes” e que ocorrem em indivíduos com um elevado relacionamento interpessoal no local de trabalho (Pereira, 2009, p.7). Esta confluência de estados que promove o *burnout* é caracterizada por baixa

energia, cansaço, tensão, dificuldades psicossomáticas (exaustão física), sentimentos de incapacidade e descontrolo emocional e pelo desenvolvimento de uma autoavaliação negativa de si e dos outros em contexto socioprofissional (Pereira, 2009).

Cherniss (1980, *cit. in* Pereira, 2009, p. 8) considerou o *burnout* como um “processo em que as atitudes e os comportamentos do profissional mudam para formas negativas em resposta ao esforço do trabalho”.

De acordo com Cherniss, dito por Silva (2009), existem, em contextos organizacionais com ligação a profissões da área dos serviços humanos (p.ex., professores, polícias, médicos, enfermeiros, etc.), seis fatores de stresse considerados críticos, que poderão desencadear a *síndrome de burnout*: 1) “fraca orientação” (i.e. insensibilidade e desresponsabilização das necessidades dos profissionais, independentemente da sua antiguidade na carreira); 2) “carga de trabalho elevada”; 3) “rotina” (intrínseca às condições no local de trabalho); 4) “possibilidades reduzidas de contacto com os clientes” (limitado apenas a algumas situações: os médicos atendem apenas aos sintomas físicos dos pacientes; os polícias aos aspetos estritamente relacionados com a segurança e a ordem); 5 “falta de autonomia” (rigidez organizacional própria das profissões assistenciais); 6) “objetivos institucionais incongruentes com valores pessoais”; 7) “práticas de liderança”; 8) e “supervisões inadequadas e isolamento social” (Cherniss, 1980, *in* Silva, 2009, p. 8).

Cherniss referiu ainda a existência de outros dois fatores que não se encontram relacionados com o contexto profissional, a saber: 1) “o equilíbrio entre exigências e apoios fora do contexto de trabalho (i.e. dificuldades familiares e falta de apoio); e 2) as “discrepâncias das perspetivas pessoais iniciais” (*in* Silva, 2009, p. 8). Aliás, Cherniss, referido por Silva (2009), distingue, neste último particular, entre a tendência para se ser “ativista social” (i.e. ter vontade de efetuar mudanças organizacionais), “artesão” (i.e. estar motivado prioritariamente para o crescimento e para o desenvolvimento profissional), “carreirista” (i.e. desejar acima de tudo alcançar o prestígio e a estabilidade no trabalho); e “autoinvestidor” (i.e. considerar o trabalho como chave para uma vida social e familiar estabilizada) (p.8).

Para além dos fatores supraditos, Cherniss (*in* Silva, 2009, p. 8) identificou cinco causas que considera estarem associadas ao aparecimento do stresse nos profissionais em início de carreira: 1) “dúvidas quanto à sua competência; 2) “clientes/utentes difíceis”; 3) “impedimentos burocráticos ao exercício da função”; 4) falta de

estimulação para a realização”; e 5) “falta de um ambiente semelhante ao da formação”. Estas cinco perspectivas compreendem as dificuldades iniciais dos profissionais em relação ao mundo do trabalho, ficando conhecidas pela designação de “mística profissional” (Schaufeli e Enzmann, 1998, *in* Silva, 2009, p. 8).

Deste modo, Cherniss (1980) (*cit in* Pereira, 2009, p.8) considerou o *burnout* como um processo caracterizado por três estádios em que “o primeiro estágio envolve um desequilíbrio entre os recursos e as exigências (*stress*); o segundo “a imediata tensão emocional a curto-prazo – fadiga e exaustão (*esforço*) ”; e o terceiro a necessidade de confrontar as dificuldades (*coping defensivo*), representada pelas mudanças verificadas nas atitudes e no comportamento, pela tendência para tratar os clientes de forma mecânica, ou pela preocupação cínica com a gratificação de necessidades próprias.

Tendo descrito os principais modelos explicativos do *burnout*, revemos seguidamente o conceito de estratégias de *coping* e a sua importância explicativa no que se refere ao *stress* e ao *burnout*.

5. Estratégias de *Coping*

Ao longo do tempo a importância do conhecimento acerca dos diversos meios de adaptação das pessoas a situações adversas, assim como os seus esforços para lidar com as condições desencadeantes do stresse e do *burnout*, têm vindo a assumir um interesse crescente na literatura de pesquisa destes domínios. Atualmente, estas adaptações são estudadas, cientificamente, através dos chamados processos de *coping* (Pocinho e Capelo, 2009; Peixoto, 1995).

Primeiramente o *coping* era visto, interpretado e investigado como um grupo isolado de comportamentos, que se verificava em resposta a situações adversas (Marques, 2004). Mas no decorrer dos anos o constructo *coping* adotou uma perspetiva mais vasta e holística, sendo “analisado como parte resultante de um largo espectro de fatores de personalidade, tais como capacidades, competências, emocionalidade, expectativas, crenças, valores, objetivos, compromissos e papéis” (Marques, 2004, p.10).

De acordo com Mota e Matos, mencionados por Pocinho e Capelo (2009), o termo *coping* surge no século XIX relacionando-se à ideia de “mecanismo de defesa” (forma de ação substitutiva estudada na psicanálise por Sigmund Freud e centrada no mundo interior da pessoa). Somente na década de 70 do século XX é que o conceito *coping* se estende para além do seu enquadramento inicial como “mecanismo de defesa”. Tornou-se então possível conceptualizar as respostas dos indivíduos a situações indutoras de stresse, considerando-as, também, estratégias de *coping*, num plano diferente dos tradicionais mecanismos de defesa com os quais se haviam relacionado inicialmente. Para a operacionalização desta definição, passariam, a contar também e principalmente, os fatores contextuais que influenciam o comportamento do indivíduo (Pocinho e Capelo, 2009). Subentende-se do significado do vocábulo *coping* em língua portuguesa a circunstância de estarmos perante o ato ou efeito de confrontar, lidar, fazer face, suportar, aguentar (Pocinho e Capelo, 2009).

Neste enquadramento, o *coping* corresponde a “formas múltiplas de adaptação das pessoas perante situações adversas, bem como estratégias para lidar com circunstâncias indutoras de stresse” (Santos, 2011, pp. 35-36). Por sua vez, Holahan e Moos (1987) equiparam o conceito de *coping* a “um fator estabilizador (...) que facilita

o ajustamento individual ou a adaptação quando se está perante situações ou em momentos stressantes" (*in* Ribeiro e Rodrigues, 2004, p.3).

Uma das definições mais utilizadas na literatura é a clássica de Lazarus e Folkman (1984), mencionados por Ribeiro e Rodrigues (2004), que entendem por *coping* o conjunto de “esforços comportamentais e cognitivos, em mudança constante, que visam gerir exigências internas ou externas específicas, consideradas como excedendo os recursos pessoais" (p.4).

O modelo transacional de Lazarus e Folkman (1984) é centrado no processo de *coping*, devido, precisamente, à avaliação que o indivíduo faz das situações que lhe são adversas (*in* Sousa, Mendonça, Zanini e Nazareno, 2009). Com efeito, Lazarus e Folkman encaram a avaliação e o *coping* como constituindo processos transacionais, visto considerarem o contexto e o indivíduo como sendo integrados (e não vistos isoladamente) numa determinada transação – entre as dimensões antropológica (social) e biológica (individual) (*in* Santos, 2011).

Assim, a avaliação envolve um conjunto de situações do meio (i.e., situações adversas) que são analisadas pelo indivíduo em duas etapas: 1) verificando, em primeiro lugar, as suas crenças e as do mundo que o circunda; isto é, os valores e os objetivos que possui, bem como os recursos pessoais que utiliza em determinadas situações. (Sousa, Mendonça, Zanini e Nazareno, 2009); e 2) mobilizando os processos cognitivos que permitem ao indivíduo refletir sobre a situação adversa e o contexto que a proporcionou (Sousa *et al*, 2009). Logo os processos de *coping* compreendem pensamentos e comportamentos a que o indivíduo recorre para lidar com as exigências das mudanças que a sua relação com o meio lhe proporciona, e que são importantes para o seu bem-estar (Santos, 2011).

Ribeiro e Rodrigues (2004) referem que as estratégias de *coping* tal como concebidas por Folkman e Lazarus são orientadas por dois processos: o de *coping* centrado no problema (orientação para a tarefa); e o de *coping* centrado na emoção (orientação para a pessoa). Isto é, o *coping* centrado na resolução do problema compreende esforços para alterar a situação stressante; o *coping* centrado na emoção compreende soluções para a gestão do problema, incluindo o seu evitamento (Sousa *et al*, 2009).

Folkman e Lazarus (1988), referidos por Marques (2004), identificaram três subcategorias de estratégias de *coping* focadas no problema: 1) "o *coping* de

confrontação” (esforços decididos para alterar a situação); 2) a "resolução planejada do problema” (esforços deliberados de focar o problema e procurar resolver a situação); e 3) a "procura de suporte” (pedido da ajuda de outros para a resolução da situação) (p.13). Estes mesmos autores inseriram as estratégias de *coping* focadas na emoção nas seguintes subcategorias de *coping*: 1) a "reinterpretação positiva” (esforço para encontrar um significado positivo na experiência, concentrando a atenção no crescimento pessoal); 2) o "distanciamento” (esforço para separar a pessoa da situação stressante); 3) a "aceitação da responsabilidade” (interiorização do papel do próprio no problema); 4) o "autocontrole” (esforço para controlar os sentimentos); e 5) "escape ou evitamento” (esforço para escapar ou evitar a situação, ingerindo alimentos, bebendo, fumando, ou usando medicamentos ou drogas) (cf. Marques, 2004, p.13).

Kaplan, dito por Marques (2004) pressupõe que as pessoas utilizam, na maioria das situações, tanto o *coping* focado no problema, como o *coping* focado na emoção, com o intuito de controlar os seus níveis de stresse. Mas, existem estudos (Vitalino et al; 1990 Cutrona e Russel, 1990) que indiciam que o *coping* focado no problema é mais usado e eficaz, visto as pessoas assumirem maior confiança, controlo e responsabilidade sobre a situação stressante (Marques (2004). Neste contexto, Mitchell, Cronkite e Moos (1983) e Vaz Serra (1999) afirmam que os indivíduos geralmente utilizam as estratégias de *coping* centradas no problema, porque entendem que ficam menos deprimidos ao fazê-lo, quando comparados com outros (*in* Moura, 2004).

Segundo Pocinho e Capelo (2009, p.355), o *coping*, percebido como capacidade de lidar com o stresse, "é um fenómeno adaptativo que contribui para a sua sobrevivência e para um adequado desempenho das atividades do indivíduo em diversas vertentes da sua vida".

Capítulo II

Enquadramento teórico **(Stresse e *Burnout* nos Guardas Prisionais)**

1. Guarda Prisional

Na segunda parte deste capítulo abordamos o fenómeno do stresse e do *burnout* na sua relação com o mundo do trabalho, isto é com as atividades profissionais das forças de segurança e, mais concretamente, do corpo da guarda prisional.

Tendo por base a conceção de que o indivíduo está inserido num contexto de trabalho, familiar e sociocultural, torna-se comum associar o termo stresse à dinâmica diária do indivíduo, e, por sua vez, o *burnout* a um fenómeno psicológico relacionado com o stresse profissional, prolongado ou crónico (Pinto, 2000).

Mais concretamente, a ocorrência do stresse perturba o equilíbrio interno (homeostasia) do organismo. A instabilidade daí resultante para o indivíduo assume a forma de alterações físicas, psicológicas e emocionais, que podem ter repercussões positivas ou negativas na saúde da pessoa (Mayer, 2006), causando-lhe, frequentemente, desgaste físico e psíquico, fruto da ação dos estressores (estimulação externa) associados a essas alterações.

O fenómeno do stresse assume-se, assim, como uma espécie de “símbolo cultural”, associado à mudança de um cenário mundial globalizado, capitalista, e em grave crise económica, agravada pela crise financeira que se instaurou nestes últimos anos. Logo a sua prevalência exige “ transformações profundas nos comportamentos, atitudes e valores do indivíduo” (Pinto, 2000, p.9).

Nesta perspetiva é frequente associarmos as experiências de stresse à atividade profissional, pelo facto de ser um dos ambientes onde as mudanças e as exigências profissionais são constantes (Pinto, 2000).

Assim, e referindo-nos ao stresse no trabalho, constata-se que é no seio de uma organização, ou seja no mundo do trabalho, que a maioria das relações interpessoais e intrapessoais ocorre, assumindo estas um “ papel determinante no pensamento e na ação do indivíduo” (Magalhães e Silva, 2006, p.5).

Nesta linha, Dimas e Lourenço (2011, p.203) referem que a “ interação e interdependência entre os diferentes elementos que fazem parte da organização geram tendências para a ação (...)”, potencializando o fenómeno do stresse.

Como indica Chiavenato, referenciado por Mulatinho (2001, p.30), os indivíduos passam a maior parte da sua vida no trabalho, e o modo pelo qual este “ ambiente é

moldado e estruturado prepondera na qualidade de vida das pessoas e “ influencia o próprio comportamento e os objetivos pessoais” do indivíduo.

No mesmo sentido, Cooper e Banglioni Jr (1998), citados por Guimarães (2003), referem que o “ trabalho também proporciona o significado principal da identidade pessoal e da autoafirmação, podendo se tornar uma fonte de stress” (Mayer, 2006, p.29).

Situando-nos na perspetiva do stresse no trabalho, principiamos por identificar o que é uma organização. Assim, Robius, referido por Cardoso (2010), concebe as organizações como um grupo social constituído por uma rede de indivíduos ligados entre si, ajustados estruturalmente e com os objetivos bem definidos.

No mesmo sentido, Etzioni, mencionado por Moretti (2011), refere que as organizações são “unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente constituídas e reconstituídas, a fim de atingir objetivos específicos” (p.5).

Em suma, a organização é vista como um sistema complexo, onde as “ competências, conhecimentos, capacidades e atividades” se conectam, e “de cuja adequada coordenação depende o alcance dos objetivos estabelecidos” (Dimas e Lourenço, 2011, p. 195).

Neste panorama, o comportamento humano nas organizações é instável, principalmente nas organizações que são constituídas por profissionais que trabalham direta e intensamente com as pessoas (Pinto, 2000).

Assim, como indica Hunter, referido por Pinto (2000), contextos organizacionais como a educação (e.g., professores) e a saúde (e.g., médicos; enfermeiros), têm dado origem a abundantes estudos na área do stresse.

Por sua vez, as forças de segurança aparecem, também, identificadas como sendo uma das três áreas profissionais em que o stresse sobrevém mais frequentemente. Nesta linha, Gonçalo, Gomes, Barbosa e Afonso (2010) referem a existência de estudos cujos resultados associam a atividade das forças de segurança aos sintomas de stresse e de *burnout*, devido à especificidade das suas funções.

Com efeito, Collins e Gibbs, ditos por Cardoso (2010), referenciam a atividade das forças de segurança como sendo uma das mais vulneráveis ao stresse e ao *burnout*. Uma das explicações avançadas para tal, prende-se ao facto de estes profissionais estarem expostos “ a ambientes mais violentos que a maioria dos outros profissionais” (p.21).

Por sua vez, Manuel e Soeiro (2010), e Costa (2011) referem estudos que comprovam a relação entre os fenómenos do stresse e do *burnout* e a atividade das forças de segurança. Uma das particularidades evidenciadas, neste contexto, prende-se ao facto de se tratar de uma profissão de alto risco, atendendo às situações especiais e muito particulares que a função de polícia, designadamente, acarreta no quotidiano.

No que concerne a esta atividade profissional, a literatura de pesquisa apresenta estudos que indicam que algumas forças de segurança têm sido mais estudadas do que outras, como é o caso da Polícia de Segurança Pública (PSP), a Polícia Judiciária (PJ) e a Guarda Nacional Republicana (GNR) (Manuel & Soeiro, 2010). No caso particular do Corpo da Guarda Prisional, os estudos sobre o stresse profissional não abundam em Portugal e no que concerne à Região Autónoma dos Açores, uma unidade territorial de Portugal, a ausência desses estudos é ainda mais evidente. Não obstante, verifica-se que este grupo profissional tem sido objeto de diversos estudos deste domínio a nível internacional (Carmo e Afonso, 2010).

Os assuntos relacionados com as forças de segurança evidenciam, como a própria designação sugere, várias particularidades associadas à sua condição e realidade. Assim, importa, a partir da literatura disponível, caracterizar brevemente esta profissão, de modo a podermos descrevê-la e qualificá-la quanto às funções que lhe incumbem.

Etimologicamente, a palavra segurança provém do “ latim “*securus-se*” + *cura*” (Mulatinho, 2001, p.29). Este termo surge comumente associado a tudo quanto garanta a “ integridade das pessoas, dos bens e das instituições” (Mulatinho, 2001, p.29). Por sua vez, Garcia, referido por Roboredo (2010, p.6), descreve a segurança como “ a busca da libertação relativamente à ameaça”.

Como podemos verificar, o termo segurança abrange variadas dimensões (*e.g.*, humana, militar e ambiental, entre outras), circunstância que demonstra a sua importância na estrutura de um Estado (Roboredo, 2010).

Aliás, ao longo dos tempos, a segurança sempre foi considerada uma das competências do Estado (Amaro, 2008). Em Portugal, a segurança configura duas funções essenciais: a Segurança Interna e a Defesa Nacional. Neste contexto, a Constituição da República Portuguesa (CRP) distingue formalmente entre a segurança interna, que é garantida pela Polícia (n.º 1 do art.º 272º da CRP), e a defesa nacional, que é assegurada pelas Forças Armadas (n.º 2 do art.º 273º da CRP).

Ao nível da Segurança Interna, e reportando-nos às forças que a asseguram, podemos referir que a atividade profissional desenvolvida no âmbito daquelas deve ser entendida na sua especificidade, visto que as forças de segurança compreendem instituições que “ diferem a vários níveis, para além dos sinais exteriores de fácil reconhecimento (e.g., diversos fardamentos, veículos) ” (Manuel e Soeiro, 2010, p.152). Segundo estes autores, elas distinguem-se, também, e fundamentalmente, pelas suas raízes históricas, organização, missão e competências atribuídas.

Assim, partindo do pressuposto de que existem diferentes forças de segurança, importa perceber qual a sua principal característica. Logo, devemos entendê-las como organizações, ou instâncias formais “ de controlo viradas para a manutenção da ordem ” (Dias e Andrade, 1989, *cit in* Cardoso, 2010, p. 27) que visam “ defender a constituição, a lei e todo o direito, estando, deste logo, a ela submetidas por força do princípio da legalidade ” (Valente, 2008, pp. 22,23).

Conforme dispõe o n.º 1 do art.º 25.º da Lei 53/2008 (Lei de Segurança Interna), as forças e serviços de segurança são organismos públicos que garantem a segurança interna e que, como tal, “ estão exclusivamente ao serviço do povo português [sendo, por isso] rigorosamente apolíticos ” (Diário da República, 1ª Série, n.º 167 de 29 de agosto de 2008).

Acresce referir que, pela sua própria natureza, é exigido das forças de segurança “ uma estrutura orgânica e funcional/material específica, [e o respeito] pelos quesitos jus constitucionais do regime das forças de segurança ” (Valente, 2008, p.18).

Neste sentido, as forças de segurança integram nas suas competências gerais, as atribuições e incumbências da Guarda Nacional Republicana (GNR), Polícia de Segurança Pública (PSP), Polícia Judiciária (PJ), Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) e Serviço de Informações de Segurança (SIS), conforme preceituado no n.º 2 do art.º 25º da Lei de Segurança Interna. Por sua vez, as forças de segurança com competência específica compreendem os órgãos da Autoridade Marítima Nacional (OAMN) e os órgãos do Sistema da Autoridade Aeronáutica (OSAA), conforme estabelece o n.º 3 do art.º 25.º da Lei de Segurança Interna.

Neste quadro, subsiste, para além das forças de segurança já mencionadas, o pessoal do corpo da guarda prisional. São, igualmente, agentes da autoridade a quem estão confiadas atividades de natureza idênticas às das forças de segurança supraditas, não obstante o facto de o corpo da guarda prisional não ter “competência direta no

quadro de segurança interna” conforme o disposto no art.25.º da Lei de Segurança Interna” (Valente, 2008, p. 25).

Neste contexto, o corpo da guarda prisional é uma força de segurança que tem por missão garantir “ (...) a ordem e segurança do sistema prisional, protegendo a vida e a integridade dos cidadãos em cumprimento de pena e medidas privativas da liberdade”, e assegurar a garantia dos “ (...) direitos e liberdades fundamentais” conforme preceitua o n.º 1 do art.º 28 do Decreto-lei n.º 215/2012 de 28 de setembro, que consagra a Orgânica da Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais.

A sua nova proposta de estatuto vem ao encontro da nova orgânica da Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, aprovada pelo Decreto-lei n.º 215/2012, de 28 de setembro, que confere, no seu art.º 28.º, a natureza de força de segurança ao corpo da guarda prisional. Esta circunstância reflete, por si só, “... a importância da sua atividade ou da função material para a segurança interna (...)” (Valente, 2008, p. 27).

Assim, o facto de o corpo da guarda prisional poder vivenciar situações excecionais idênticas a outros agentes de segurança, tais como, utilizar uma arma de fogo, entrar em confrontos físicos, ou presenciar o homicídio de um colega de serviço no exercício das suas funções (Violanti, 1996, *in* Cardoso, 2010), acrescidas ao dever de vigilância e segurança a indivíduos enclausurados, torna estes profissionais especialmente indicados para serem objeto de estudos na áreas do stresse e do *burnout* (Gonçalo et al, 2010).

Embora as situações supraditas não sejam frequentes, elas são inerentes aos riscos que decorrem do exercício da profissão de guarda prisional. Aliás, esta profissão, tal como outras da área da segurança interna, ao obrigar ao uso e porte de arma, representa uma carga emocional acrescida para os seus agentes, podendo mesmo determinar o seu isolamento pelas perceções sociais associadas à especificidade do material que utilizam. Acresce, ainda, considerar, neste contexto, os riscos relacionados, designadamente, com os incidentes pessoais que possam decorrer diretamente das exigências associadas ao porte de arma (Santos, 2007, *cit. in* Cardoso, 2010).

Em suma, a guarda prisional, como força de segurança, é uma das poucas classes profissionais que lida diretamente com situações de violência e trabalha em ambientes marcadamente hostis (Gonçalo *et al*, 2010). Deste modo, e em face do quadro anteriormente descrito, impõe-se, para além do estudo da problemática do stresse e do *burnout* associado à profissão, identificar, também, as estratégias de confronto

utilizadas por estes agentes no exercício das suas funções, de forma a perceber como lidam com exigências internas e externas associadas ao exercício das mesmas.

Seguir esta via investigativa pressupõe, contudo, compreender a especificidade deste corpo de segurança em contexto prisional, conhecendo a sua génese e desenvolvimento, e determinar o estado da arte da literatura de pesquisa sobre stresse e *burnout* profissional envolvendo estudos aplicados ao corpo da guarda prisional especificamente considerado.

2. Instituições Prisionais e Guarda Prisional

As instituições prisionais surgem enquadradas no sistema penal, como um mecanismo de punição, justificada pela necessidade de um ordenamento coercivo e preventivo que possibilitasse a ordem e a segurança públicas (Silva, 2003). A partir das fontes consultadas, torna-se difícil identificar com objetividade o surgimento das prisões, existindo, no entanto, relatos da sua existência muito antes de Cristo (1700 a.C.) (Sala, 2000).

Durante muitos séculos, as prisões foram tidas como espaços repressivos, de castigo, em que a reclusão não era considerada uma medida de execução penal. Contudo, a partir do século XVIII (e principalmente no decorrer do século XX), ocorre a transformação do mundo prisional; a reclusão decretada como medida de execução é reconhecida como uma forma de prevenção, responsabilização e ressocialização (Sala, 2000).

Associado a esta evolução encontra-se o papel de guarda prisional, designação, aliás, historicamente atribuída ao indivíduo que exercia funções nas prisões e que ia deste carrasco, a carcereiro, entre outras atribuições, culminando nas atuais funções de guarda prisional (Lopes, 2002). Independentemente das diversas terminologias utilizadas, através dos tempos, para identificar estes profissionais, existe uma característica que lhes é peculiar: o facto de trabalharem em ambientes punitivos e de serem disciplinadores e exercerem funções de vigilância (Silva, 2003). No dizer de Lopes (2002) a vida dos profissionais que exercem funções nas instituições prisionais foi, e ainda é, caracterizada por ambientes de violência, de exclusão e de enclausuramento.

Por sua vez Pereira (2011) refere que a função de guarda prisional foi, ao longo dos tempos, questionada, mas com a transformação do modelo prisional a imagem destes profissionais altera-se, passando a ser elementos centrais na função de ressocialização, embora desempenhassem um papel que era simultaneamente “...violento e coercivo e (...) mais humanizador e direcionado para a reinserção social” (p.21).

Nesta linha, as instituições prisionais atuais, apresentam uma dupla função: punir e ressocializar. A primeira propõe-se castigar o indivíduo pelo(s) crime(s) praticado(s) contra a sociedade, para que este “sinta que os seus comportamentos

interferiram com a sociedade ou alguém em particular” (Foucault, 1975; Gonçalves, 2007, *cit. in* Novais, Ferreira e Santos, 2010, p.213). No que concerne à segunda função, de ressocialização, o sistema prisional tenta “transmitir e ensinar ao indivíduo delinquente novos estilos comportamentais, para que no futuro não volte a enveredar por caminhos delituosos” (Novais, Ferreira e Santos, 2010, p.213).

É neste contexto de educação, formação e trabalho (reabilitação) que o sistema prisional procura recuperar o recluso, inculcando-lhe os valores da ressocialização. Assim, percebe-se a importância do papel dos guardas prisionais, visto serem estes que lidam diariamente com os indivíduos privados da liberdade, participando diretamente no processo de reinserção social do recluso (Pereira, 2011; Carmo e Afonso, 2010; Gonçalves e Vieira, 2005).

No entanto, e conforme dito, no sistema prisional, cabe também ao guarda prisional exercer funções de vigilância e de segurança, para além de desempenhar o papel de reabilitador (Lopes, 2002). Em face da realidade descrita, e perante a existência destes papéis contrastantes, torna-se mister compreender, embora apenas superficialmente, o ambiente organizacional em que se movem estes profissionais no exercício das suas funções.

Gonçalves referenciado por Gonçalves e Vieira (2005) indica que as instituições prisionais são fortemente marcadas pela “rigidez organizacional, pela estereotipia de papéis e pela resistência à mudança” (p. 23), sendo estes aspetos perceptíveis nos reclusos, mas também nos guardas prisionais, que são considerados vítimas de um “universo totalizante” (Lopez e Coira, 1992, *cit. in* Gonçalves e Vieira, 2005, p.23). Um dos fatores que explica esta situação prende-se com o “processo relacional desenvolvido entre os guardas prisionais e os reclusos num contexto institucional que estabelece limites”, mas o que acontece, é que esses limites “nem sempre são aceites, e cada um revela interpretações diferentes sobre o que pode e deve fazer”, visto que, o que se encontra definido na legislação muitas vezes não abrange os requisitos diários de uma instituição prisional (Pereira, 2011, p.21).

3. Stresse e *Burnout* no corpo da Guarda Prisional

Jacobs e Retsky (1975), mencionados por Coelho (2008), indicam como especificidades inerentes à função de guarda prisional a segurança e ordem de um estabelecimento prisional e os serviços genéricos a que os guardas estão sujeitos (p.ex., portaria; alas prisionais; controlo de visitas dos reclusos; revistas e buscas), entre outras funções de natureza diversa. Acresce-se, ainda, referir, neste contexto, o papel de reabilitação, por vezes difícil de compatibilizar com o volume e a natureza das outras funções. Com efeito, o facto de os guardas prisionais manterem “a segurança entre indivíduos violentos encarcerados contra a sua vontade” exige, desde logo, um tratamento mais cuidado, contido, distante e objetivo e, portanto, mais difícil de conciliar com as funções mais técnicas e personalizadas relacionadas com a reabilitação (Coelho, 2008, p.78).

Esta duplicidade conduz a uma certa ambiguidade na função de guarda prisional, que, ora é de segurança/vigilância, ora de ajuda e reabilitação, circunstância que faz desta profissão uma daquelas que mais contato tem com as pessoas (reclusos) no exercício da respetiva atividade (Carmo e Afonso, 2010). Alguns autores (i.e. Cantissano e Dominguez), citados por Gonçalo e colaboradores (2010) referem que os guardas prisionais se identificam claramente pela natureza difusa das funções exercidas, visto o que o seu trabalho alia tarefas de vigilância, de segurança interna e diligências de recluso às funções de ressocialização.

Carmo e Afonso (2010) no seu estudo sobre stresse ocupacional e *burnout* nos guardas prisionais Algarvios observam que estes percecionam a sua vida como stressante e experienciam *burnout* na sua atividade profissional, sendo que as alterações psicológicas nele verificadas se correlacionam com as diferentes fontes indutoras de stresse em contexto de trabalho.

Mallar e Capitão, referidos por Silva (2009, p.15) revelam que algumas classes profissionais (p.ex., professores, enfermeiros, médicos e forças de segurança, entre outras) sujeitam-se a um “contato direto e permanente com os outros no seu local de trabalho.” Acrescentam, ainda, que, pelas longas horas de envolvimento direto com os problemas dos outros durante o exercício da atividade profissional (caso dos reclusos, no que diz respeito aos guardas prisionais), a sua propensão para experienciar o *burnout* aumenta.

Para além das funções normalmente cometidas aos guardas prisionais, que por si só explicariam a síndrome de *burnout* conotado, tradicionalmente, com esta profissão (Martins, 2008; Oliveira, 2008; Carmo e Afonso, 2010), existem outros fatores que tornam estes profissionais mais vulneráveis ao stresse, nomeadamente, os fatores organizacionais, os extras organizacionais e o contexto prisional (Gonçalo, Gomes, Barbosa e Afonso, 2010).

Queirós (2003), num estudo exploratório sobre as perceções dos enfermeiros acerca dos principais fatores indutores de stresse, verificou que as situações que provocavam níveis mais elevados de stresse e *burnout* naquela profissão eram as características do trabalho, as condições físicas do trabalho, a sobrecarga de trabalho, o trabalho por turnos e o relacionamento entre colegas no trabalho (*in* Soares, 2010).

Igualmente, Pinto, referido por Carvalho (2009, p.22), no contexto da validação de uma escala de fontes de stresse para a população de docentes universitários portugueses observou que as características do trabalho (sobrecarga de trabalho, responsabilidades no trabalho), a carreira profissional, o clima organizacional e as condições de trabalho constituíam potenciais fatores do stresse e de *burnout* nestes profissionais, sendo estas causas comuns a todos os profissionais que, no desempenho das suas funções, mantêm uma estreita relação com os outros.

Assim, e no que concerne às forças de segurança, os fatores organizacionais referidos na literatura com maior relevância são a falta de apoio por parte das chefias e da administração, a responsabilidade nas tarefas, o excesso de horas de trabalho, as poucas oportunidades de progressão na carreira, o excesso de burocracia e o trabalho por turnos, entre outros potenciais fatores indutores de stresse (Afonso e Gomes, 2008, Cardoso, 2010; Gonçalo et al, 2010). Segundo Cardoso (2010), a estrutura organizacional das forças de segurança é rígida, pouco flexível e baseada numa estrutura definida, implicando que qualquer tomada de decisão seja efetuada pelos superiores hierárquicos, o que coarta a participação dos outros funcionários que trabalham na organização.

De acordo com Castle (2008), Keinan e colaboradores (2007), Morgan, Van Haveren e Pearson (2002), Schaufeli e colaboradores (2000), existem estabelecimentos prisionais com particularidades específicas, com dificuldades estruturais e humanas, mas com níveis elevados de exigência laboral que propiciam ao guarda prisional uma

maior vulnerabilidade ao stresse e, por consequência, o seu prolongamento pode transformar-se em síndrome de *burnout* (Carmo e Afonso, 2010).

Segundo Silva e Gonçalves (1999), mencionados por Gonçalo e colaboradores (2010) as condições físicas de um ambiente prisional (isto é, o ruído, os ambientes pouco iluminados e arejados e a exposição ao fumo, entre outros) contribuem para um sentimento de desumanização no local de trabalho. Diversos autores indicam a sobrelotação, as tarefas de custódia, a presença nos tribunais, a possibilidade de hostilidade e violência por parte dos reclusos e a rotina no trabalho como potenciais fontes de tensão no clima prisional (Carmo e Afonso, 2010; Gonçalves e Vieira, 2005; Coelho, 2008; Cardoso, 2010; Gonçalo *et al*, 2010). Acrescente-se-lhes, ainda, a possibilidade de fuga por parte dos reclusos.

Por outro lado, os profissionais da guarda prisional ao longo dos tempos foram estigmatizados pela comunidade como sendo “sádicos, corruptos, estúpidos e incompetentes” (Jacob e Retsky, 1975, *in* Coelho, 2008, pp. 78-79), pelo que não é surpreendente que os guardas prisionais sintam a incompreensão, por parte da comunidade e da comunicação social, das condicionantes do seu trabalho e as percecionem como fatores negativos na sua vida profissional (Coelho, 2008). Outros dos aspetos peculiares que tornam a profissão de guarda prisional exigente é a crença de que o sistema judicial é “punitivo (e) perspetivado como tolerante para com os criminosos” (Malach-Pines e Keinan, 2006; Thompson, Kirk, e Brown, 2005, *in* Gonçalo *et al*, 2010, p.166).

Também, e no que concerne aos fatores extra organizacionais, nota-se que alguns deles que provocam reações negativas sobre as atividades diárias, como, por exemplo, os problemas familiares e os acontecimentos de vida, são frequentemente responsáveis por fomentar o conflito no trabalho (Martins, 2008).

Do exposto, decorre que a elevada exposição às áreas indutoras de stresse na profissão de guarda prisional pode despertar reações de natureza física, psicológica e comportamental nos agentes, afetando de forma negativa a sua produtividade e o seu desempenho no trabalho (Carvalho, 2009; Gonçalo *et al*, 2010).

Neste contexto, sendo a guarda prisional o objeto do presente estudo, fazemo-lo incidir, precisamente, numa das profissões que maior exigência coloca na qualidade da relação interpessoal, envolvendo, além do mais, reclusos, cuja peculiaridade acentua ainda mais essa particularidade. Acresce, ainda, mencionar, neste contexto, que o

guarda prisional enfrenta situações diárias de grande dificuldade e de difícil resolução no seu local de trabalho, especialmente em estabelecimentos prisionais que, pela sua, dimensão, estado da infraestrutura ou localização (em regiões territorialmente descontínuas) possam agravar as condições do seu funcionamento e da reinserção social dos reclusos.

Considerando que os estudos sobre stresse e *burnout* não abundam na Região Autónoma dos Açores (RAA) (Belchior, 2010), será relevante fazer incidir a investigação que nos propomos realizar numa área profissional em que o seu estudo tenha impacto, atendendo às exigências da respetiva atividade, sendo um desses casos, pelo que ficou demonstrado neste capítulo, claramente o do corpo dos guardas prisionais. Em causa não estão somente a natureza e especificidade das funções destes profissionais mas também as representações que lhe estão associadas, incluindo as de natureza social.

O estado da arte da literatura deste domínio dá-nos efetivamente conta da existência de alguns estudos sobre stresse e *burnout* realizados com guardas prisionais em Portugal continental (Carmo e Afonso, 2010; Gonçalo et al, 2010). Logo, torna-se útil o seu alargamento aos guardas prisionais que trabalham na RAA, de modo a contextualizar melhor esta linha de investigação em Portugal, estendendo-a, também, a outras parcelas do território nacional. Tanto quanto é do nosso conhecimento, a obtenção deste desiderato possibilitaria a obtenção dos primeiros resultados científicos sobre este grupo profissional na RAA.

Ora, tendo em conta as peculiaridades da inserção deste grupo profissional na RAA, decorrentes da descontinuidade geográfica desta em relação ao restante território português, não podemos deixar de relevar a importância dessa variável no presente estudo. Trata-se, com efeito, de um observável inédito neste contexto de investigação, pois, que saibamos, a descontinuidade geográfica não terá entrado antes em estudos desta natureza, envolvendo profissionais da guarda prisional. Assim, pretendemos, através do estudo que nos propomos realizar, conhecer, também, a forma como os guardas prisionais avaliam o facto de estarem a trabalhar em ilhas, uma desvantagem na sua profissão e um fator potencialmente indutor de stresse e *burnout* relacionado com o exercício da mesma.

Propomo-nos, assim, verificar, nesta oportunidade, os níveis de stresse e de *burnout* existentes nos guardas prisionais ao serviço na RAA, ampliando, nesse

particular, o conhecimento existente sobre esta classe de profissionais em Portugal. Num primeiro momento, o nosso propósito reside em conhecer melhor as causas e prevalência de alguns dos observáveis (agentes estressores) que contribuem para enformar o perfil antes mencionado nas suas duas vertentes relevantes: stresse e *burnout* – tomadas algumas variáveis sociodemográficas da população estudada.

Num segundo momento, e com o intuito de contribuir, através da investigação científica, para o aprofundamento do conhecimento neste domínio de estudos propomos identificar as estratégias de confronto (*coping*) utilizadas pelos elementos participantes neste estudo em situações indutoras de stresse, contribuindo, dessa forma, para alicerçar futuros planos de prevenção e de intervenção suscetíveis de minorarem as dificuldades deste grupo profissional nos planos laboral, familiar e social, em conformidade com algumas necessidades apontadas em investigações citadas na presente revisão da literatura.

Capítulo III

Estudo empírico

1. Estudo empírico

No presente capítulo define-se a natureza do estudo, apresenta-se as questões de investigação e correspondentes hipóteses operacionais e aborda-se a metodologia implicada na sua realização, caracterizando a população utilizada e descrevendo os instrumentos e os procedimentos de recolha de dados e de tratamento estatístico dos resultados obtidos.

1.1. Natureza do estudo

O presente estudo é de carácter quantitativo e descritivo. Uma das principais vantagens da investigação quantitativa é o seu carácter objetivo. Os resultados obtidos baseiam-se em dados consistentes e repetíveis, permitindo, contanto que as condições amostrais o permitam, a generalização dos mesmos a toda uma população. Contudo, e contrariamente à investigação qualitativa, a investigação quantitativa não nos permite aprofundar os dados da investigação, circunstância que poderá ser, apesar de tudo, compensada pelas possibilidades de generalização antes referidas, pese embora a tendência para apresentarem uma menor validade interna (Sampieri, Collado & Lucio, 2006).

A investigação quantitativa permite evidenciar as relações estatísticas entre variáveis. Nestes termos, a nossa abordagem metodológica privilegia a descrição e registo de factos, bem como a identificação e análise das variáveis subjacentes ao processo de investigação, conforme descrito por Almeida e Freire (2003).

A abordagem que elegemos é, também, exploratória porque procura descobrir e analisar as relações existentes entre observáveis (e.g., stresse, *burnout* e estratégias de *coping*) num contexto específico (RAA), conforme enunciado por Belchior (2010). Finalmente importa realçar a natureza transversal desta investigação, que decorre quer do seu carácter quantitativo, quer da circunstância de os dados terem sido recolhidos, e tratados num único momento (Sampieri, Collado & Lucio, 2006).

1.2. Objetivos

Neste estudo pretende-se estudar a incidência do stresse (i.e., na dimensão vulnerabilidade ao stresse e stresse profissional), do *burnout* e das estratégias de *coping* na atividade profissional dos guardas prisionais que trabalham nos estabelecimentos prisionais da RAA. Os guardas prisionais são o grupo alvo deste estudo, visto pertencerem aos profissionais de segurança, cuja propensão para o stresse e *burnout* é considerada mais elevada, devido à especificidade das suas funções (Collins e Gibbs, 2003, *in* Cardoso, 2010; Gonçalo, Gomes, Barbosa e Afonso, 2010), conforme referenciado no capítulo anterior. Procuramos, também, determinar em que medida o stresse, o *burnout* ocupacional destes profissionais são influenciados pela descontinuidade geográfica (i.e. o facto de trabalharem em ilhas), introduzindo, assim, uma variável inovadora nos estudos realizados com guardas prisionais portugueses.

Neste sentido, os objetivos da presente investigação apresentam-se como se segue:

- 1- Determinar a vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais da RAA;
- 2- Determinar o stresse profissional dos guardas prisionais da RAA;
- 2- Verificar a incidência do *burnout* profissional (nas suas três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal) nos guardas prisionais da RAA;
- 4- Perceber se a circunstância de trabalharem em ilhas influi na vulnerabilidade ao stresse, no stresse profissional e nos níveis de *burnout* ocupacional dos guardas prisionais da RAA;
- 5- Determinar em que medida as principais fontes de stresse dos guardas prisionais da RAA em contexto de trabalho estão associadas ao *burnout* profissional;
- 6- Identificar as estratégias de *coping* dos guardas prisionais da RAA na sua relação com o stresse e o *burnout*.

1.3. Hipóteses de estudo

Partindo dos objetivos anteriormente enunciados, delineamos as seguintes hipóteses;

- A vulnerabilidade ao stresse, ao stresse profissional e ao *burnout* ocupacional é, em geral, elevada entre a população estudada;

- Existem diferenças significativas entre a população estudada quanto à vulnerabilidade ao stresse em geral, ao stresse profissional e ao *burnout* ocupacional em função do E.P. de Ponta Delgada e do E.P. de Angra de Heroísmo;
- Existem diferenças significativas entre a população estudada quanto à vulnerabilidade ao stresse em geral, ao stresse profissional e ao *burnout* ocupacional em função do sexo, da idade, dos anos de serviço, das habilitações académicas, e do risco percebido no desenvolvimento da atividade de guarda prisional;
- Os guardas prisionais que concordam ou discordam relativamente às dificuldades advindas da descontinuidade geográfica apresentam maior vulnerabilidade ao stresse;
- Existem diferenças significativas entre a população estudada quanto às estratégias de *coping* em função do sexo, da idade, dos anos de serviço, das habilitações académicas;
- Existe uma relação positiva entre os níveis de stresse profissional, de *burnout* ocupacional e de vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais pertencentes à população estudada;
- Existe uma relação positiva entre os níveis de stresse profissional, índices de *burnout* ocupacional e os fatores indutores de stresse dos guardas prisionais pertencentes à população estudada;
- Existe uma relação positiva entre as estratégias de *coping* utilizadas pela população estudada e os níveis de stresse profissional, de *burnout* ocupacional e de vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais.

1.4. Caracterização da população

A população dos indivíduos pretendida neste estudo é constituída pelos 102 guardas prisionais que desempenham funções atualmente nos estabelecimentos prisionais da RAA. Destes, 55 elementos pertencem ao Estabelecimento Prisional de Ponta Delgada, 34 profissionais estão ligados ao E.P. de Angra do Heroísmo e 13 guardas trabalham na Cadeia de Apoio da Horta.

Com vista à caracterização dos participantes, os elementos pertencentes a esta população foram distribuídos de acordo com as variáveis sociodemográficas mencionadas nas hipóteses anteriormente formuladas. As variáveis constantes do Quadro 1 ao Quadro 8 apenas refletem o número efetivo de guardas prisionais respondentes (n=76). Nessa conformidade, do Quadro 1 consta a totalidade dos guardas prisionais (respondentes), distribuídos por sexo.

Quadro 1 - Distribuição da população por sexo

		Frequência	Percentagem (%)
Sexo	Masculino	66	86,8
	Feminino	10	13,2
	Total	76	100,0

Neste sentido os dados indicam que a população de guardas prisionais da RAA é constituída por 66 guardas prisionais do sexo masculino e 10 guardas do sexo feminino, o que representa uma elevada percentagem de elementos masculinos em relação aos profissionais femininos da classe dos guardas prisionais que desempenham funções nos estabelecimentos prisionais da RAA. No quadro seguinte podemos verificar a distribuição da população por grupos etários.

Quadro 2 - Distribuição da população por grupos etários

Idade	Frequência	Percentagem (%)	Média	DP	Mediana	Moda
21 - 40 anos	43	56,6				
41 - 60 anos	33	43,4				
Total	76	100,0	40,58	0,499	40,00	43

No que se refere à idade, os participantes foram distribuídos por 2 níveis etários, abrangendo, uma vez mais, a totalidade dos indivíduos pertencentes a esta classe profissional no Arquipélago. Pela análise do Quadro 2 constata-se que existe, em geral, uma tendência superior de elementos da guarda prisional inseridos na faixa etária dos 21 aos 40 anos, relativamente aos profissionais integrados na faixa etária dos 41 aos 60 anos, rondando a média de idades dos participantes, como se pode verificar, os 41 anos (sensivelmente idêntica à mediana, mas ligeiramente inferior à moda, que atinge os 43 anos de idade). Relativamente à distribuição de idades por faixa etária, 43 guardas prisionais inserem-se na faixa etária dos 21 aos 40 anos e outros 33 guardas incluem-se na faixa etária dos 41 aos 60 anos. Por sua vez o Quadro 3 ilustra a distribuição da população pelo estado civil.

Quadro 3 - Distribuição da população pelo estado civil

		Frequência	Percentagem (%)
Estado Civil	Solteiro(a)	14	18,4
	Casado(a)	51	67,1
	União de facto	7	9,2
	Divorciado(a) /Separado(a)	3	3,9
	Viúvo(a)	1	1,3
	Total	76	100,0

Relativamente ao estado civil, os dados do Quadro 3 indicam que na generalidade a maioria dos guardas prisionais são casados, em contraste com as restantes distribuições que completam o estado civil. Assim, no que concerne à distribuição dos guardas prisionais pelo estado civil, 51 profissionais inserem-se na

faixa dos casados, seguidos dos solteiros que correspondem a 14 guardas, sendo que por último encontram-se 4 elementos em união de facto, 3 profissionais que são divorciados e 1 guarda prisional que é viúvo. Seguidamente o Quadro 4 demonstra a distribuição da população pelas habilitações académicas.

Quadro 4 - Distribuição da população pelas habilitações académicas

		Frequência	Percentagem (%)
Habilitações Académicas	1º Ciclo do Ensino Básico	4	5,3
	2º Ciclo do Ensino Básico	3	3,9
	3º Ciclo do Ensino Básico	23	30,3
	Ensino Secundário (11º ano)	6	7,9
	12º ano ou equivalente	36	47,4
	Curso superior	4	5,3
	Total	76	100,0

No que concerne às habilitações académicas, pela análise do quadro 4, verificamos que existe, em geral, uma propensão de elementos da guarda prisional colocados na faixa do 9.º ano de escolaridade até ao 12.º ano de escolaridade em oposição às restantes áreas, nomeadamente o ensino superior e o 1.º e 2.º ciclo do ensino básico. Quanto à distribuição dos guardas prisionais pelas habilitações académicas, 36 guardas prisionais têm o 12.º ano de escolaridade, 23 elementos exibem o 9.º ano de escolaridade, 6 profissionais ostentam o 11.º ano de escolaridade, 4 guardas apresentam o ensino superior e outros 4 agentes têm o 1º ciclo do ensino básico, por fim 3 guardas prisionais possuem o 2º ciclo do ensino básico. Posteriormente, o Quadro 5 apresenta a distribuição da população pelo Estabelecimento Prisional, pela categoria profissional e respetiva função no E.P.

Quadro 5 - Distribuição da população pelo Estabelecimento Prisional, categoria profissional e função no E.P.

		Frequência	Percentagem (%)
Estabelecimento Prisional	E.P. Ponta Delgada	55	72,4
	E.P. Angra de Heroísmo/ Cadeia de apoio da Horta	21	27,6
Categoria Profissional	Guarda	56	73,7
	Guarda Principal	25	25
	Subchefe	1	1,3
Função no Estabelecimento Prisional	Exercício de funções de chefia	8	10,5
	Funções específicas	5	6,6
	Funções genéricas	63	82,9

No Quadro 5 está representado as variáveis profissionais, estabelecimento prisional, categoria profissional e respetiva função no estabelecimento prisional. No que diz respeito à variável Estabelecimento Prisional, os participantes foram distribuídos pelo Estabelecimento Prisional de Ponta Delgada e pelo Estabelecimento Prisional de Angra de Heroísmo abrangendo também a Cadeia de Apoio da Horta.

Deste modo é possível constatar que a população presente no estudo é constituída por 55 guardas prisionais, que exercem funções no E.P. de Ponta Delgada e 21 profissionais de segurança que exercem funções no E.P. Angra de Heroísmo (n=14) e Cadeia de apoio da Horta (n=8). Relativamente à distribuição dos guardas prisionais pela categoria e respetivas funções, 56 elementos possuem a categoria profissional de guarda, seguindo-se a categoria de guarda principal com 25 profissionais e a de subchefe com 1 elemento. No que diz respeito às funções desempenhadas pelos agentes prisionais a distribuição ilustra que 63 dos guardas prisionais exercem funções genéricas, por exemplo, na zona da portaria, enfermaria, alas prisionais, diligências/custódias, torres, áreas de formação e escolas, área de trabalho, oficinas, refeitório, cozinha, rouparia, canais de circulação (pátios, corredores, escadas...) entre outras zonas de segurança. As funções específicas (i.e., serviços administrativos e motorista) representam 5 guardas prisionais e as funções de chefia figuram 8

elementos). O quadro 6 é representativo da distribuição da população pelos anos de serviço.

Quadro 6 - Distribuição da população pelos anos de serviço

		Frequência	Percentagem (%)
Anos de Serviço	Até 19 anos de serviço	64	84,2
	Mais de 20 anos de serviço	12	15,8
Total		76	100,0

No que se refere aos anos de serviço, os participantes foram distribuídos por 2 grupos, um dos grupos abrange os guardas prisionais com tempo de serviço até aos 19 anos e o outro grupo engloba os profissionais com maior experiência, ou seja os que têm mais de 20 anos de serviço. Assim, no que consiste à distribuição dos guardas prisionais pelos anos de serviço, observa-se que é na faixa até aos 19 anos de serviço que ocorre a maior representatividade da população estudada, com 62 guardas prisionais, em oposição aos 12 guardas prisionais inseridos no grupo dos mais de 20 anos de serviço. O Quadro que se segue refere a distribuição dos guardas prisionais em relação à insularidade ser uma desvantagem (ou não) na sua profissão.

Quadro 7 - Distribuição da população em relação à insularidade ser uma desvantagem (ou não) na profissão de guarda prisional

		Frequência	Percentagem (%)
Insularidade	Não	66	84,2
	Sim	10	15,8
Total			100,0

O Quadro 7 apresenta a distribuição dos guardas prisionais em relação a uma das variáveis profissionais com relevo nesta investigação, o facto de estar limitado geograficamente (i.e. pela insularidade) ser uma desvantagem na profissão de guarda prisional. Verifica-se que 66 dos guardas prisionais afirmam que a insularidade é uma

desvantagem na sua profissão, ou seja uma maioria evidente, contrariamente aos 10 guardas prisionais que não percecionam a insularidade como uma desvantagem na sua profissão. Por fim, o Quadro 8 exemplifica a distribuição dos guardas prisionais em relação à sua profissão comportar atividades de risco

Quadro 8 - Distribuição da população em relação à profissão de guarda prisional comportar atividades de risco

		Frequência	Percentagem (%)
Atividade de risco	Assim-assim/Quase Sempre	19	25,0
	Sempre	57	75,0
Total		76	100,0

No que concerne ao Quadro 8, é exposto a distribuição dos guardas prisionais em relação a outra das variáveis profissionais que refere a ocupação laboral destes profissionais como possível atividade de risco. Perante as três possíveis respostas (Assim-assim; Quase Sempre e Sempre) presentes no questionário sociodemográfico e profissional, à questão sobre a profissão de guarda prisional comportar atividades de risco, consideraram-se no presente tratamento e análise de dados as respostas “assim/assim” e “quase sempre” num grupo (visto a resposta “assim/assim” ter tido um só respondente) e a resposta “sempre” noutra grupo. Deste modo, observa-se que uma elevada percentagem de guardas prisionais (n=57) indicam que a sua profissão comporta sempre atividades de risco, por sua vez 19 guardas prisionais dizem que a sua profissão comporta quase sempre atividades de risco.

Finalizando, e em relação à caracterização da amostra, recorda-se que o processo de recolha de dados consistiu na distribuição de 102 protocolos à população (em formato papel, como também em formato digital) dos guardas prisionais da RAA, sendo que apenas 80 foram devolvidos, e destes, alguns (4 protocolos) tiveram que ser eliminados devido a espaços em branco nas escalas de avaliação.

1.5. Instrumentos

Aos participantes foram aplicados os seguintes instrumentos de recolha de dados: um questionário sociodemográfico e profissional, com vista à obtenção de dados individuais; um instrumento de classificação das fontes de stresse, concebido especialmente para a presente investigação; e uma bateria de questionários de autorrelato, constituída pelas escalas de Stresse Profissional para Guardas Prisionais e de Vulnerabilidade ao Stresse. Foram ainda utilizados o Inventário de *Burnout* e o Questionário de Estratégias de *Coping*.

1.5.1. Questionário sociodemográfico e profissional

Para a operacionalização das variáveis de estudo enquadrámos vinte e quatro questões relativas às características sociodemográficas da população (cf. anexo I), como: sexo; idade; estado civil; existência e número de filhos; habilitações literárias; e conjugalidade, entre outros dados definidores da situação profissional dos participantes (i.e. anos de serviço, categoria profissional, realização de horas extraordinárias, insularidade, e perceção do risco associado à profissão), permitindo, assim, uma recolha de elementos abrangente sobre a vida pessoal e profissional dos guardas prisionais que colaboraram no presente estudo.

1.5.2. Classificação das fontes de Stresse

Foram desenvolvidas e aprofundadas pelo autor dez afirmações (cf. anexo II) que classificam os fatores de stresse que direta e indiretamente se relacionam com a atividade nas organizações prisionais, procurando, ao mesmo tempo, avaliar as estratégias pessoais de confronto com essas situações de stresse. Cada conjunto de afirmações, difere dos demais e elenca diversos itens representativos da categoria em questão. Este instrumento foi criado com o objetivo de cruzar os dados obtidos através da sua aplicação com os respeitantes aos inventários de autorrelato, permitindo, assim, responder, mais aprofundadamente a algumas das questões de investigação anteriormente apresentadas.

Em número de dez, esses conjuntos ou elencos de afirmações reportam-se a condições físicas (cinco itens), ao clima prisional (treze itens), ao papel na organização (dois itens), às características intrínsecas do trabalho desenvolvido (quatro itens), à carreira profissional (três itens), ao relacionamento interpessoal (cinco itens), à estrutura e clima organizacional (quatro itens), à insularidade (sete itens), às fontes extra organizacionais (seis itens) e aos estilos de confronto (cinco itens). Este instrumento é composto por cinquenta itens, dos quais quarenta e nove se inserem numa escala do tipo Likert, de cinco níveis de escolha forçada, em que 1 indica discordância total e 5 concordância total. O item restante (sobre estilos de confronto) envolve uma resposta única.

Foi efetuado um teste piloto a cinco guardas prisionais (4 do EP de PDL e 1 da CAH), com o objetivo de determinar o grau de concordância dos itens deste questionário enquanto fatores indutores de stresse em contexto prisional, assim como verificar se existiam eventuais dúvidas ou dificuldades em relação à classificação proposta e à aplicação do instrumento. Este teste foi efetuado de uma só vez aos elementos referidos, tendo sido eliminados três questões da escala inicial (constituída por 53 itens), visto não ter havido unanimidade quanto ao sentido e forma de interpretação das referidas questões. No que concerne aos 50 itens adotados, 3 deles (relacionados com o clima prisional, condições físicas e relacionamento interpessoal) foram melhorados na sua redação, por sugestão unânime dos revisores. Os itens remanescentes (47), evidenciaram elevados índices de concordância no que se refere ao entendimento sobre os tipos de questões envolvidas e suas implicações.

1.5.3. ESPGP – Escala de Stresse Profissional para Guardas Prisionais

A Escala de Stresse Profissional para Guardas Prisionais (ESPGP) (cf. anexo III), de Durak, Durak-Senol e Gençoz (2003), adaptada por Moreira e Rijo (2008), foi concebida especificamente para agentes prisionais. Trata-se de um questionário de autorresposta que visa medir os efeitos, nos trabalhadores prisionais, das condições e situações geradoras de stresse, em contexto de trabalho (Rodrigues, 2011).

Esta escala é composta por 35 itens, agrupados em 5 categorias diferentes: 1) sobrecarga de trabalho; 2) conflito e ambiguidade de papéis; 3) inadequação das condições físicas da prisão; 4) perceção de ameaça; e 5) problemas em geral. O número

de itens que corresponde às categorias em questão difere entre si: a primeira categoria engloba 6 itens, a segunda 10 itens, a terceira 4 itens, a quarta 7 itens e, por fim, a quinta totaliza 8 itens. A escala utilizada é de formato Likert, de 5 níveis de escolha forçada, em que 1 indica *não me afeta de maneira nenhuma*) e 5 *afeta-me muitíssimo*. Nesta escala, quanto mais alta for a pontuação em cada categoria, e, também, a pontuação final, maior impacto têm as condições geradoras de stresse no trabalhador.

No estudo original de Durak, Durak-Senol e Gençoz (2006) a escala total demonstrou possuir um índice de consistência interna, dado pelo *Alfa de Cronbach*, de 0.94; apresentando as subescalas antes mencionadas, na mesma estatística, índices de 0.75, 0.87, 0.70, 0.83 e 0.86, respetivamente (Rodrigues, 2011). Na versão portuguesa de Rodrigues (2011) as características psicométricas do estudo evidenciaram, uma vez mais, elevados índices de fidelidade e consistência interna, com coeficientes *Alfa de Cronbach* de 0.965 na escala total, e de 0.816, 0.915, 0.723, 0.842, e 0.896, respetivamente, nas subescalas 1, 2, 3, 4 e 5.

1.5.4. Características psicométricas da Escala de Stresse Profissional dos Guardas Prisionais, na população em estudo

No sentido de avaliar a consistência interna do instrumento na população em estudo, foi calculado o *Alfa de Cronbach* para a escala total de *Stresse Profissional* para Guardas Prisionais (visto esta ter sido a única utilizada). Deste modo o coeficiente do *Alfa de Cronbach* para a escala total da ESPGP foi de 0.95, valor que revela a existência de índices elevados de fidelidade e consistência interna que recomenda claramente a utilização desta escala.

1.5.5. (QVS) - Escala da Vulnerabilidade ao Stresse

A Escala da Vulnerabilidade ao Stresse (QVS) (cf. anexo IV) foi desenvolvida por Vaz Serra (2000), visando avaliar a vulnerabilidade dos indivíduos, em geral, ao *stresse*. A QVS é constituída por 23 itens, do tipo Likert, de escolha forçada, cujas respostas variam entre 0 (discordo em absoluto) e 4 (concordo em absoluto). Os itens 1, 3, 4, 6, 7, 8, e 20 encontram-se invertidos, pelo que são classificados de forma inversa. Quanto mais elevado for o valor obtido nesta escala, maior será a vulnerabilidade do

indivíduo ao stresse, neste sentido Serra (2000) definiu o valor 43, como a linha de corte a partir do qual o indivíduo é vulnerável ao stresse. A QVS organiza-se em 7 categorias que explicam 57,5% da variância total, nomeadamente *perfeccionismo e intolerância à frustração* (itens: 5, 10, 16, 18, 19 e 23), *inibição e dependência funcional* (itens: 1, 2, 9, 12 e 22), *carência de apoio social* (itens: 3 e 6), *condições de vida adversas* (itens: 4 e 21), *dramatização da existência* (itens: 5, 8 e 20), *subjugação* (itens: 11, 13, 14 e 15) e *deprivação de afeto e rejeição* (itens: 7, 13 e 17). No estudo original de validação da consistência interna do QVS o coeficiente de *Alfa de Cronbach* para a escala total apresentou um valor de 0,824, confirmando, assim, as qualidades métricas desta escala.

1.5.6. Características psicométricas da Escala da Vulnerabilidade ao Stresse na população em estudo

No sentido de avaliar a consistência interna do instrumento na população em estudo, foi calculado o *Alfa de Cronbach* para a escala total da Vulnerabilidade ao Stresse (tal como a escala de Stresse Profissional, optámos também por utilizar a escala total da Vulnerabilidade ao Stresse, não utilizando deste modo as dimensões que a constituem). Assim o coeficiente do *Alfa de Cronbach* para a escala total do QVS foi de 0.86, valor que indica bons índices de fidelidade e consistência interna associados à utilização desta escala.

1.5.7. Inventário de Burnout

O Inventário de *Burnout* (cf. anexo V), ou MBI (Maslach Burnout Inventory), de Maslach, e Jackson (1986), é uma escala traduzida, validada e adaptada para a população portuguesa por Cruz e Melo (1996) e Melo, Gomes e Cruz (1999), que visa avaliar a relação dos sentimentos com o trabalho. O inventário de Burnout é constituído por 22 itens, que se organizam em três dimensões: *exaustão emocional* (itens: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 e 20); *despersonalização* (itens: 5, 10, 11, 15 e 22) e *realização pessoal* (itens: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 e 21) (Melo, Gomes & Cruz, 1999). A escala de Likert utilizada nesta circunstância é de 7 pontos, de escolha forçada, variando entre 0 (nunca), que corresponde a 1 ponto e 6 (todos os dias) que equivale a 7 pontos. Quanto mais

elevados forem os valores obtidos nas dimensões da exaustão emocional e da despersonalização, maior será o nível de *burnout* vocacional existente. Excetua-se a dimensão da realização pessoal, cuja interpretação é inversa; ou seja, quanto menor for o valor numérico obtido nesta dimensão, maior será o nível de *burnout* atingido pelo indivíduo. No estudo da versão portuguesa de Melo, Gomes e Cruz (1999), o coeficiente do Alfa de Cronbach foi de 0.75, valor que revela a existência de bons índices de fidelidade e consistência interna associados à utilização desta escala.

1.5.8. Características psicométricas do Inventário de *Burnout* na população em estudo

No sentido de avaliar a consistência interna do instrumento na população em estudo, foi calculado o *Alfa de Cronbach* para a escala total e correspondentes dimensões do Inventário de *Burnout*. Deste modo, o coeficiente do *Alfa de Cronbach* para a escala total do Inventário de *Burnout* foi de 0.91, valor que revela a existência de índices elevados de fidelidade e consistência interna associados à utilização desta escala. Relativamente às dimensões do *burnout*, observamos índices elevados de consistência interna na *exaustão emocional* ($\alpha = 0,92$), por sua vez a dimensão *despersonalização* regista uma boa consistência interna ($\alpha = 0,80$), tal como a *realização pessoal* ($\alpha = 0,80$).

1.5.9. (QEC) - Questionário de Estratégias de *Coping*

O Questionário de Estratégias de *Coping* (QEC) (cf. anexo VI) tem como versão original o Ways of Coping Questionnaire, da autoria de Folkman e Lazarus (1988). Este questionário foi adaptado e validado por Ribeiro e Santos (2001) para a população portuguesa e tem por objetivo avaliar os pensamentos e as ações que os indivíduos utilizam de forma a lidarem com situações de stresse específicas. O QEC é um instrumento de autopreenchimento composto por 48 itens com quatro alternativas de resposta forçada cada (escala de Likert), variando entre nunca usei (0), usei de alguma forma (1), usei algumas vezes (2) e, por último, usei muitas vezes (3).

Este questionário inclui 8 subescalas, identificadas como *Coping confrontativo* (itens: 2, 3, 11, 19, 24, 35), *Coping de autocontrole* (itens: 6, 9, 25, 32, 42, 47, 48), *Procura de suporte social* (itens: 4, 12, 15, 20, 22, 31, 34), *Assumir a responsabilidade* (itens: 5, 17, 40), *Fuga/evitamento* (itens: 7, 23, 29, 36, 39, 44, 45), *Distanciamento* (itens: 8, 10, 14, 30, 33), *Resolução planeada do problema* (itens: 1, 18, 28, 37, 38, 41) e *Reavaliação positiva* (itens: 13, 16, 21, 26, 27, 43, 46) (Ribeiro & Santos, 2001).

A avaliação é realizada tanto em função da escala no seu total, como por cada subescala. Neste último caso, soma-se cada item da subescala e divide-se pelo número de itens da mesma. Os índices obtidos em cada subescala permitem verificar qual a estratégia de *coping* mais utilizada. A versão portuguesa do QEC (Ribeiro e Santos, 2001), apesar de subtrair dois itens à versão original, de língua inglesa, não fica diminuída na respetiva validade do conteúdo, apresentando, ainda, uma elevada consistência interna. No estudo citado o índice do coeficiente *Alfa de Cronbach* para o total da escala foi de 0.955. No que concerne às 8 subescalas, os valores de *Alfa* oscilam entre os 0.65 e os 0.80.

1.5.10. Características psicométricas do Questionário de Estratégias de *Coping* na população em estudo

No sentido de avaliar a consistência interna do instrumento na população em estudo, foi calculado o *Alfa de Cronbach* para a escala total do Questionário de Estratégias de *Coping*. Assim, no nosso estudo, o coeficiente do *Alfa de Cronbach* para a escala total do QEC foi de 0.97, valor que mostra a existência de índices elevados de fidelidade e consistência interna associados à utilização desta escala. Por motivos operacionais não nos foi possível apresentar os valores respetivos das subescalas em presença.

1.6. Procedimentos de investigação

No plano dos procedimentos de recolha de dados começou-se por definir os requisitos necessários para principiar o estudo, requerendo-se autorização à Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, explicitando, a Sua Excelência o Diretor-geral, a finalidade do estudo, os instrumentos a utilizar e os procedimentos a adotar na recolha, tratamento e divulgação dos dados (cf. anexo VII). Após a autorização por

parte da Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (cf. anexo VII), procedeu-se a um contato inicial com o Diretor do Estabelecimento Prisional (EP) de Ponta Delgada e com o Diretor do EP de Angra do Heroísmo e Cadeia de apoio da Horta, visando planificar e organizar o processo de recolha dos dados da investigação, a efetuar em moldes que não interferisse na vida diária das instituições envolvidas.

O questionário sócio demográfico e as escalas de avaliação foram colocados em envelopes, fechados findo o seu preenchimento.

A participação dos guardas prisionais neste estudo teve em conta princípios éticos e deontológicos seguidos na investigação científica. Todos os participantes leram e assinaram antecipadamente uma declaração de consentimento informado (cf. Anexo IX) onde constava informação relativa ao conteúdo e objetivos da investigação e se assegurava a sua participação voluntária, bem como a garantia da confidencialidade e anonimato dos dados recolhidos.

1.7. Procedimentos estatísticos

Na análise estatística dos dados recorreu-se à versão 18.0 do software *Statistical Packadge for Social Sciences* (SPSS).

Para a caracterização da população e das variáveis sociodemográficas do presente estudo recorreu-se à estatística descritiva, nomeadamente a frequências absolutas e relativas, e a medidas de tendência central (média aritmética, mediana e moda) e, ainda, a medidas de dispersão associadas às de posição central, designadamente ao desvio-padrão.

Para analisar os objetivos de pesquisa propostos recorreu-se à estatística inferencial paramétrica, em concreto o teste *t de Student* para a média de uma amostra, o teste *t de Student*, para a comparação entre grupos e à correlação de *Spearman*, para o estudo da associação entre as diferentes variáveis. Refira-se que no presente estudo, o procedimento estatístico utilizado foi o *r* de *Spearman*, devido à existência de variáveis categoriais. O *r* de *Spearman* permite a correlação entre variáveis contínuas ou ordinais (presentes no nosso estudo), não sendo sensível a assimetrias de distribuição. Nesse sentido, não exige a normalidade das mesmas e possibilita saber a intensidade e direccionalidade da relação existente entre as variáveis em presença (Sampieri, Collado & Lucio, 2006).

Capítulo IV

Tratamento, análise e discussão de Resultados

1. Tratamento, análise e discussão de Resultados

Neste capítulo apresentamos e discutimos os resultados obtidos na presente investigação, tendo por base os objetivos que orientaram o estudo e as hipóteses formuladas para o mesmo. De forma a analisar os resultados da investigação, utilizou-se o teste *t de Student* e o *r de Spearman*, conforme referido na parte respeitante aos procedimentos estatísticos do capítulo anterior. Por sua vez, na discussão destes mesmos resultados procurou-se entendê-los à luz da literatura de pesquisa disponível.

Recorde-se que este estudo tinha como objetivo geral estudar a incidência do stresse, do *burnout* e das estratégias de *coping* na atividade profissional dos guardas prisionais que trabalham nos estabelecimentos prisionais da RAA. Procurando também, determinar em que medida o stresse e o *burnout* ocupacional destes profissionais são influenciados pela descontinuidade geográfica (i.e., o facto de trabalharem isoladamente em ilhas).

Segue-se a apresentação e discussão dos resultados sobre a ocorrência do stresse, do *burnout* e das estratégias de *coping* nos guardas prisionais, face às características sociodemográficas e profissionais dos mesmos (sexo, idade, anos de serviço, habilitações académicas e atividade de risco) e à classificação das fontes de stresse (clima prisional, condições físicas, relacionamento interpessoal, características intrínsecas do trabalho desenvolvido e a descontinuidade geográfica). Neste contexto, convém referir que no presente estudo optamos por utilizar o Questionário de Vulnerabilidade ao Stresse "total" e a Escala de Stresse Profissional dos Guardas Prisionais "total", excluindo as categorias de ambos os testes, para a avaliação do stresse, na parte concernente ao *burnout*. Por sua vez, utilizámos o Inventário de *Burnout* nas suas três dimensões (exaustão emocional; despersonalização e a realização pessoal) e o Questionário de Estratégias de *Coping* nas sua oito subescalas.

Os resultados foram inseridos e trabalhados numa base de dados do programa SPSS (18.0.). Lembramos, que, para a verificação das hipóteses, foi utilizado o teste *t de Student* para a média de uma amostra, o teste *t de Student* para amostras independentes e ainda a correlação de *Spearman*, tendo por base um nível de significância de $(\alpha) \leq 0,05$.

A vulnerabilidade ao stresse, ao stresse profissional e ao *burnout* ocupacional

O Quadro 9 sintetiza os resultados do teste *t de Student* para o Questionário de Vulnerabilidade ao Stresse (total), para a Escala de Stresse Profissional dos Guardas Prisionais (total) e para a escala de *Burnout* nas suas três dimensões: 1) exaustão emocional; 2) despersonalização; e 3) realização pessoal (em função da média da população dos guardas prisionais da RAA).

Quadro 9 – Comparação da ESPGP (Total) QVS (Total) e da escala de *Burnout* nas suas diferentes dimensões.

	Média	DP
	População de Guardas Prisionais da RAA	População de Guardas Prisionais da RAA
QVS - Total	78,54	10,236
ESPGP - Total	113,30	24,959
E. Emocional	39,17	15,303
Despersonalização	18,43	9,088
R. Pessoal	37,68	13,421

(QVS - Questionário de Vulnerabilidade ao Stresse; ESPGP - Escala de Stresse Profissional dos Guardas Prisionais)

Observando o Quadro anterior, podemos dizer que os guardas prisionais da RAA são bastante vulneráveis ao stresse (média=78,54), tendo em conta que os valores médios de Stresse evidenciados nesta profissão, em geral, são elevados (média=113,30). Relativamente à escala de *burnout*, os resultados parecem apontar alguma incidência de *burnout* nos guardas prisionais da RAA, constatando-se níveis elevados de exaustão emocional (média=39,17), sentimentos moderados de realização pessoal (média=37,68) e níveis elevados de despersonalização (média=18,43). Perante estes resultados aceita-se a hipótese de que a vulnerabilidade ao stresse, ao stresse profissional e ao *burnout* ocupacional, é, em geral, elevada entre a população estudada, embora, na ausência de uma análise de proporções, não nos seja possível afirmar, no plano estatístico, se estes valores diferem significativamente dos resultados existentes a nível nacional (apesar de tal comparação não estar em causa neste estudo).

Para Maslach e Jackson (1981, *in* Carmo e Afonso, 2010), a síndrome de *burnout* está associada a sentimentos moderados ou elevados de exaustão emocional e

despersonalização e a baixos sentimentos de realização pessoal (p.1472). Aliás, conforme os resultados apresentados, os guardas prisionais da RAA apresentam sentimentos elevados de exaustão emocional e de despersonalização e moderados no que se refere à realização pessoal. Pese embora a realização pessoal não estar associada a baixos valores no presente estudo, mas sim a valores médios, podemos referir que os guardas prisionais da RAA apresentam, ainda assim, alguns níveis de esgotamento relevantes nesse particular.

Estes resultados vão no sentido das investigações de Carmo e Afonso (2010) e de Gonçalves, Gomes, Barbosa e Afonso (2010), que concluem que os guardas prisionais portugueses percebem a sua vida como stressante e experienciam o *burnout* na sua vida profissional. Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), citados por Costa (2011, pp.75-76), referem que o *burnout* "surge pela dificuldade em lidar com eventos stressores". Neste sentido, autores como Keinan e Malach-Pines (2007, *in* Gonçalves *et al*, 2010, p.174), Swenson, Waseleski e Hartl, (2008), Lambert e Colaboradores (2006) e Schaufeli e Peeters (2000), defendem que os profissionais que trabalham em contexto prisional, especialmente os guardas prisionais, são mais vulneráveis ao stress profissional e consequentemente ao *burnout*, pelas características que estão inerentes ao trabalho que desenvolvem.

Diferenças entre a população estudada quanto à vulnerabilidade ao stress em geral, ao stress profissional e ao *burnout* ocupacional

O Quadro 10 resume os resultados do teste *t de Student* para a comparação da Escala de Stress Profissional dos Guardas Prisionais (total), do Questionário de Vulnerabilidade ao Stress (total) e escala de *Burnout* nas suas três dimensões (exaustão emocional, realização pessoal e despersonalização) em função da população dos guardas prisionais da RAA, distribuídos pelos estabelecimentos prisionais de Ponta Delgada e Angra de Heroísmo, que abrange, por sua vez, a Cadeia de Apoio da Horta.

Quadro 10 – Comparação do QVS - Total, da ESPGP - Total e da escala de *Burnout* nas suas três dimensões, tomado em função dos diferentes estabelecimentos prisionais existentes nos Açores.

	Média		DP		t	p
	E.P. Ponta Delgada	E.P. Angra de Heroísmo/Cadeia apoio Horta	E.P. Ponta Delgada	E.P. Angra de Heroísmo/Cadeia apoio Horta		
QVS - Total	77,87	80,29	11,052	7,663	-,918	,362
ESPGP - Total	116,64	104,57	23,232	27,716	1,918	,059
E. Emocional	41,45	33,19	14,969	14,875	2,516	,034
Despersonalização	19,15	16,57	8,868	9,610	1,106	,272
R. Pessoal	38,04	36,76	12,732	15,378	,368	,714

(p <0.05*)

Da leitura do Quadro 10 infere-se que os guardas prisionais que trabalham no E.P. de Ponta Delgada evidenciam maior stresse profissional (média=116,64) do que os que trabalham no E.P. de Angra de Heroísmo e Cadeia de Apoio da Horta (média=104,57), mas, por outro lado, os guardas que trabalham no E.P. de Angra de Heroísmo e Cadeia de Apoio da Horta demonstram ser mais vulneráveis ao stresse (média=80,29) quando comparados com os colocados no E.P. de Ponta Delgada (média=77,87). Relativamente ao *burnout*, as dimensões exaustão emocional [médias de 41,45(PDL) e 33,19 (AH)] e de despersonalização [médias de 19,15(PDL) e 16,57(AH)] são mais prevalentes no E.P. de Ponta Delgada, do que no de Angra de Heroísmo, incluindo a Cadeia de Apoio da Horta. Em relação ao sentimento de realização pessoal, os guardas do E.P. de Angra de Heroísmo e Cadeia de Apoio da Horta apresentam uma média inferior (média=36,76) aos guardas do E.P. de Ponta Delgada (média=38,04).

No Quadro 10, existem apenas diferenças estatisticamente significativas ($p \leq 0,05$), entre os estabelecimentos prisionais considerados no que se refere à variável diferencial da exaustão emocional. De resto, como se pode constatar, não existem diferenças significativas entre os resultados obtidos na totalidade da ESPGP e do questionário QVS, quer ainda no que diz respeito à realização pessoal e à despersonalização, relativamente à população de guardas prisionais distribuídos pelos estabelecimentos prisionais em apreço (E.P. Ponta Delgada; E.P. Angra de Heroísmo/Cadeia de Apoio da Horta). Deste modo, aceita-se parcialmente a hipótese de

existem diferenças significativas entre a população estudada quanto à vulnerabilidade ao stress em geral, ao stress profissional e ao *burnout* ocupacional em função do E.P. de Ponta Delgada e do E.P. de Angra de Heroísmo.

Um dos fatores que pode estar relacionado à exaustão emocional, é o excesso de trabalho, pela simples razão de que o E.P. de Ponta Delgada abrange um número de reclusos superior ao E.P. Angra de Heroísmo/Cadeia de Apoio da Horta, e, como refere Maslach e Leiter (1997), a quantidade de trabalho vista pelas organizações é sinal de serviço. Contudo, para o trabalhador é sinónimo de tempo (time-on-task) e desgaste (Martins, 2008).

Languirand (2002) e Vara (2007) referem que o ambiente físico e psicossocial não pode deixar de constar nas causas principais do *burnout* (in Pereira, 2009). Aliás, os guardas prisionais ao lidarem diretamente, com situações de violência e trabalharem em ambientes hostis (contexto prisional) tornam-se, cada vez mais, suscetíveis ao stress profissional e ao *burnout* (Gonçalo *et al*, 2010).

Diferenças entre a população estudada quanto à vulnerabilidade ao stress em geral, ao stress profissional e ao *burnout* ocupacional em função do sexo, da idade, dos anos de serviço, das habilitações académicas, e do risco percebido no desenvolvimento da atividade de guarda prisional.

Através da análise dos quadros 11, 12, 13, 14 e 15, sumaria-se os resultados do teste *t de Student* para a comparação da Escala de Stress Profissional dos Guardas Prisionais (total), do Questionário de Vulnerabilidade ao Stress (total) e Escala de *Burnout* nas suas três dimensões: exaustão emocional, realização pessoal e despersonalização, em função das características sociodemográficas dos guardas prisionais. Neste sentido, foram definidos os seguintes agrupamentos de variáveis sociodemográficas e profissionais (2 grupos por variável): sexo (masculino, feminino); idade (dos 21 aos 40 e dos 41 aos 60 anos); anos de serviço (até aos 19 anos de serviço, acima dos 20 anos de serviço); habilitações académicas (escolaridade até ao 11.º ano e do 12.º ano ao ensino superior); e atividade de risco (alguma/bastante/ elevada).

O Quadro 11 apresenta a vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais relativamente às características sociodemográficas.

Quadro 11 – Vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais da RAA, quanto às diferenças existentes em função das características sociodemográficas e profissionais.

		Vulnerabilidade ao <i>stresse</i>			
		Média	DP	<i>t</i>	<i>p</i>
Sexo	Masculino	79,02	10,509	1,041	,301
	Feminino	75,40	7,933		
Idade	21 aos 40 anos	79,65	10,549	1,082	,283
	41 aos 60 anos	77,09	9,783		
Anos de serviço	Até 19 anos de serviço	78,50	10,803	-,077	,939
	Mais de 20 anos de serviço	78,75	6,784		
Habilitações académicas	Até ao 11º ano	78,39	9,572	-,121	,904
	12º ano e superior	78,68	10,920		
Atividade de risco	Alguma / Bastante	75,58	9,045	-1,467	,147
	Elevada	79,53	10,492		

($p < 0.05^*$)

O Quadro 11 revela que os homens (média=79,02) apresentam maior vulnerabilidade ao stresse do que as mulheres (média=75,40). Tomada a idade, os mais novos (média=79,65) evidenciam maior vulnerabilidade ao stresse do que os mais velhos (média=77,09). Contudo, relativamente aos anos de serviço, as médias aproximam-se, ou seja tanto os guardas prisionais menos experientes (média=78,50) como os mais experientes (média=78,75) praticamente coincidem na vulnerabilidade ao stresse. No que concerne às habilitações académicas tanto os guardas prisionais que têm menos qualificações (média=78,39) como os que apresentam qualificações mais elevadas (média=78,68) revelam também índices semelhantes de vulnerabilidade ao stresse. Por sua vez, o guarda prisional ao considerar a sua profissão como sendo de risco revela-se, igualmente, vulnerável ao stresse, embora com variações: o grupo que respondeu “alguma” e “bastante” (média=75,58) mostra uma menor vulnerabilidade ao stresse em contraste com o grupo que a considerou “elevada” (média=79,53). No entanto, as diferenças encontradas não têm significado estatístico.

O Quadro 12 reporta-se à ocorrência de stresse profissional dos guardas prisionais em relação às características sociodemográficas dos participantes.

Quadro 12 – Níveis de stresse profissional dos guardas prisionais da RAA, tomadas as características sociodemográficas estudadas.

		<i>Stresse profissional</i>			
		<i>Média</i>	<i>DP</i>	<i>T</i>	<i>p</i>
Sexo	Masculino	113,74	26,596	,392	,696
	Feminino	110,40	8,462		
Idade	21 aos 40 anos	115,98	26,996	1,067	,289
	41 aos 60 anos	109,82	21,939		
Anos de serviço	Até 19 anos de serviço	114,53	25,340	,991	,325
	Mais de 20 anos de serviço	106,75	22,672		
Habilitações académicas	Até ao 11º ano	106,72	27,236	-2,238	,028
	12º ano e superior	119,23	21,361		
Atividade de risco	Alguma / Bastante/	108,68	24,497	-,931	,355
	Elevada	114,84	25,134		

(p <0.05)

O Quadro 12 indica-nos que os guardas prisionais do sexo masculino (média=113,74) apresentam maior stresse profissional do que as guardas (média=110,40). Por sua vez, no que diz respeito à idade, o grupo com menos idade (média=115,98) evidencia maior stresse profissional do que o grupo com mais idade (média=109,82). Quanto aos anos de serviço, os guardas prisionais com menos tempo de serviço (114,53) revelam possuir maior stresse profissional do que os profissionais com mais tempo de serviço (média=106,75). No que concerne à circunstância de os guardas prisionais considerarem a sua profissão (de risco) como sendo stressante, o grupo que respondeu “nem por isso” (alguma) e “mais ou menos” (bastante) (média=108,68) aponta menor stresse profissional comparativamente ao grupo que respondeu “perduravelmente” (elevada) (média=114,84). Relativamente às habilitações académicas, o grupo cuja escolaridade não ultrapassa o 11.º ano (média=106,72) revela menor stresse profissional do que os colegas mais habilitados academicamente (média=119,23). Uma vez mais, as diferenças encontradas não têm significado estatístico no que concerne ao stresse profissional tomado em função do sexo, idade, anos de serviço e atividade de risco, salve-se o caso das habilitações académicas, no âmbito das quais existe uma diferença estatisticamente significativa ($p = \leq 0,05$), que

permite considerar as habilitações académicas uma variável diferencial no que diz respeito ao stress profissional.

O Quadro 13, seguinte, mostra a incidência da exaustão emocional (uma das dimensões do *burnout*) dos guardas prisionais em relação às ditas variáveis sociodemográficas.

Quadro 13 – Níveis de Exaustão emocional dos guardas prisionais da RAA ponderadas as características sociodemográficas relevantes.

		<i>Burnout</i> (Exaustão emocional)			
		Média	DP	<i>t</i>	<i>p</i>
Sexo	Masculino	38,91	16,166	-,631	,534
	Feminino	40,90	7,752		
Idade	21 aos 40 anos	42,00	14,813	1,870	,065
	41 aos 60 anos	35,48	15,365		
Anos de serviço	Até 19 anos de serviço	41,45	15,112	3,180	,002
	Mais de 20 anos de serviço	27,00	9,835		
Habilitações académicas	Até ao 11º ano	32,22	14,271	-4,140	,000
	12º ano e superior	45,43	13,523		
Atividade de risco	Alguma / Bastante	42,37	11,634	1,052	,296
	Elevada	38,11	16,294		

($p < 0.05^*$)

Observando o Quadro 13, as mulheres (média=40,90) apresentam maior exaustão emocional do que os homens (média=38,91). Em relação à idade, os guardas prisionais mais novos (média=42,00) evidenciam maior exaustão emocional do que os mais velhos (média=35,48). Por sua vez, os agentes com menos tempo de serviço (média=41,45) indicam maior exaustão emocional do que os profissionais com mais tempo de serviço (média=27,00). Relativamente às habilitações académicas, os guardas prisionais com mais escolaridade (média=45,43) revelam maior exaustão emocional do que os menos qualificados (média=32,22). Note-se, ainda, que os guardas prisionais que consideram a sua profissão como sendo de menor risco (média=42,37) mostram uma maior exaustão emocional em comparação com o grupo que percebe a sua atividade profissional como encerrando maior risco (média=38,11). Assim, as diferenças encontradas neste particular (exaustão emocional) não são estatisticamente significativas no que se refere às variáveis em presença, com duas exceções: habilitações académicas ($\leq 0,05$) e anos de serviço ($\leq 0,05$), cujas diferenças entre as

respetivas médias permitem diferenciarem os participantes em ambos os fatores segundo os procedimentos da estatística paramétrica.

O Quadro seguinte (14) mostra a incidência de outra das dimensões do *burnout* (a despersonalização) no que se refere aos fatores sociodemográficos implicados neste estudo.

Quadro 14 – Níveis de despersonalização dos guardas prisionais da RAA ponderadas as características sociodemográficas pertinentes.

		<i>Burnout</i> (Despersonalização)			
		Média	DP	<i>t</i>	<i>p</i>
Sexo	Masculino	18,26	9,281	-,433	,666
	Feminino	19,60	8,030		
Idade	21 aos 40 anos	20,74	8,773	2,627	,010
	41 aos 60 anos	15,42	8,721		
Anos de serviço	Até 19 anos de serviço	19,95	9,010	6,256	,000
	Mais de 20 anos de serviço	10,33	3,627		
Habilitações académicas	Até ao 11º ano	15,11	7,996	-3,206	,002
	12º ano e superior	21,43	9,061		
Atividade de risco	Assim-assim / Quase sempre	21,79	9,790	1,890	,063
	Sempre	17,32	8,644		

($p < 0.05^*$)

Pela análise do Quadro 14, as mulheres (média=18,26) apresentam valores superiores de despersonalização em relação aos homens (média=19,60). Por sua vez, na variável idade, os guardas prisionais mais novos (média=20,74) mostram maior despersonalização do que os mais velhos (média=15,42). Quanto aos anos de serviço, os guardas com menos tempo de serviço (média=19,95) indicam maior despersonalização do que os profissionais mais experientes (média=10,33). Relativamente aos guardas prisionais com mais habilitações académicas (média=21,43), estes exibem valores mais elevados de despersonalização do que os que possuem menos habilitações académicas (média=15,11). No que diz respeito à perceção dos guardas prisionais sobre a atividade de risco da sua profissão, o grupo de guardas prisionais que perceciona menores níveis de risco (média=21,79) mostram uma maior despersonalização relativamente aos que têm maior consciência do risco que enfrentam (média=17,32). Uma vez mais, as diferenças encontradas não apresentam significância estatística nesta variável em função do sexo e atividade de risco. Todavia existem diferenças estatisticamente significativas

nas variáveis idade ($\leq 0,05$), habilitações académicas ($\leq 0,05$) e anos de serviço ($\leq 0,05$), ou seja aparecem evidências empíricas que permitem considerar a idade, as habilitações académicas e o tempo de serviço como variáveis diferenciais na despersonalização.

Finalmente, o Quadro 15 incide sobre o tratamento dos resultados dos níveis de realização pessoal, que configuram a terceira dimensão do *burnout*), também no que diz respeito às variáveis sociodemográficas

Quadro 15 – Níveis de Realização pessoal (dimensão de *Burnout*) dos guardas prisionais da RAA, tomados em função das características sociodemográficas dos participantes.

		<i>Burnout</i> (Realização pessoal)			
		Média	DP	<i>t</i>	<i>p</i>
Sexo	Masculino	36,58	13,396	-1,881	,064
	Feminino	45,00	11,681		
Idade	21 aos 40 anos	41,33	11,930	2,823	,006
	41 aos 60 anos	32,94	13,939		
Anos de serviço	Até 19 anos de serviço	38,64	13,483	1,445	,153
	Mais de 20 anos de serviço	32,58	12,376		
Habilitações académicas	Até ao 11º ano	35,08	13,370	-1,620	,109
	12º ano e superior	40,03	13,194		
Atividade de risco	Assim-assim / Quase sempre	33,21	9,366	-2,084	,043
	Sempre	39,18	14,282		

($p < 0,05^*$)

No que se refere ao quadro anterior verifica-se que os guardas prisionais do sexo masculino (média=36,58) apresentam valores mais baixos de realização pessoal relativamente ao sexo feminino (média=45,00); no que diz respeito à idade o grupo com menos idade (média=41,33) demonstra valores mais elevados de realização pessoal do que o grupo com mais idade (média=32,94); e, no que concerne aos anos de serviço, os guardas prisionais com menos tempo de serviço (média=38,64) evidenciam elevada realização pessoal em relação aos profissionais com mais tempo de serviço (média=32,58). Quanto às habilitações académicas, o grupo até ao 11.º ano (média=35,08) revela valores menos elevados de realização pessoal em contraste com os mais habilitados (média=40,03). No que envolve a atividade de risco, o grupo de guardas prisionais que respondeu que a percebe como menos ou medianamente

elevada (média=33,21) evidencia valores mais baixos de despersonalização comparativamente ao grupo que a percebe como elevada (média=39,18).

Deste modo, as diferenças encontradas não têm significado estatístico na realização pessoal em função do sexo, anos de serviço e habilitações académicas, embora as variáveis idade ($\leq 0,05$) e percepção do risco ($\leq 0,05$) apresentem diferenças estatisticamente significativas nas capacidades de realização pessoal (atividade) dos intervenientes do estudo em presença. .

Perante os resultados apresentados nos Quadros 11, 12, 13, 14 e 15, aceita-se parcialmente a hipótese de que existem diferenças significativas entre a população estudada quanto à vulnerabilidade ao stresse em geral, ao stresse profissional e ao *burnout* ocupacional em função do sexo, da idade, dos anos de serviço, das habilitações académicas, e do risco percebido no desenvolvimento da atividade de guarda prisional.

Relativamente à variável sexo não se verificaram diferenças na vulnerabilidade ao stresse, no stresse profissional e no *burnout*. Este resultado confirma o de Maslach, Shaufeli e Leiter (2001, *cit in* Costa, 2011), sobre o *burnout*, e o de Costa (2011) em relação à vulnerabilidade ao stresse e à incidência do *burnout*, em cujo âmbito não se encontraram diferenças significativas em função do sexo dos participantes. Todavia, Pereira (2009) refere a existência de estudos que relacionam o *burnout* mais predominantemente ao sexo feminino, apesar de Martins (2008), ao apoiar-se numa investigação bibliográfica efetuada por Edmonson (2000), ter concluído pela incongruência dos resultados existentes sobre a relação do sexo com o *burnout*, afirmando não existir uma orientação clara que lhes sirva de padrão.

Nas restantes características sociodemográficas e profissionais (idade, habilitações académicas, anos de serviço e atividade de risco) verificaram-se diferenças estatisticamente significativas, em relação ao stresse profissional (variável idade), à exaustão emocional (variáveis anos de serviço e habilitações académicas), à despersonalização (variáveis idade, anos de serviço e habilitações académicas) e à realização pessoal (variáveis idade e atividade de risco).

Estes resultados contrastam com o estudo de Carmo e Afonso (2010), que, por sua vez, não encontraram diferenças significativas em relação às características sociodemográficas apresentadas no seu estudo. Contudo, existem autores, tais como Lambert, Cluse-Tolar e Hogan (2007, *cit in* Carmo e Afonso, 2010) que referem a existência de características sociodemográficas relacionadas com o stresse e o *burnout*.

Neste sentido, em conformidade com o nosso estudo, Violanti e Aron (1995) referem que os agentes de segurança com menos experiência tendem a experienciar mais stresse e *burnout* comparativamente aos agentes que detêm mais experiência profissional.

Rupert e Kent (2007), num estudo realizado com psicólogos, referem (citando Martins, 2008) que os indivíduos com menos idade ostentam sentimentos superiores de exaustão emocional e de despersonalização, tal como verificado com os guardas prisionais mais novos da RAA no nosso estudo. Em relação às habilitações académicas, se bem que os indivíduos com pouca escolaridade fossem anteriormente considerados mais propensos ao *burnout* (Fletcher, 1988, *in* Schaufeli & Buunk, 1996), estudos mais recentes (Maslach e colaboradores, 2001) parecem confirmar que os trabalhadores que possuem habilitações académicas mais elevadas são, afinal, mais propícios ao *burnout* (Martins, 2008; Pereira, 2009), vindo, também, ao encontro dos resultados do presente estudo.

Por fim, no respeitante à característica sociodemográfica da perceção da atividade de risco, os guardas que têm consciência de que a sua atividade profissional é de elevado risco são, aparentemente, mais competentes e têm mais êxito no seu trabalho. Logo, tendem a apresentar maiores índices de realização pessoal quando comparados com os guardas que entendem que a sua profissão envolve riscos menos elevados.

Relação entre as dificuldades advindas da descontinuidade geográfica e a maior vulnerabilidade dos guardas ao stresse profissional.

Os elementos apresentados no Quadro 16 sintetizam os resultados do teste *t de Student* sobre a relação em título. Neste ponto consideraram-se somente as respostas à classificação das fontes suscetíveis de gerar elevado stresse operacional e conflito (devido à descontinuidade geográfica mas apenas em relação às quais não tenha havido concordância total). Logo, nesta circunstância, os níveis de resposta considerados foram *concordo ou concordo totalmente* e *discordo* ou *discordo totalmente*, originando, respetivamente, os grupos A e B, nas variáveis em apreço, ou seja: item 1 "descontinuidade geográfica em relação aos serviços centrais"; item 2 "menor acesso à informação e ações de formação" item 3 "possibilidade reduzida de interajuda por parte

de outros elementos do CGP"; item 4 "inexistência de apoio do GISP em caso de conflitos intramuros e motim"; item 5 "dificuldade na mobilidade/transferência intercadeias"; item 6 "maior possibilidade de contacto com ex-reclusos conflituosos"; e item 7 "maior possibilidade de interagir com familiares dos reclusos (p.ex., irmãos, primos, tios, entre outros) ".

Quadro 16 – Vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais da RAA, relacionados com a descontinuidade geográfica.

		Vulnerabilidade ao stresse				
		Média	DP	t	p	
Item 3 - Possibilidade reduzida de interajuda por parte de outros elementos do CGP	A	77,00	9,238	-,424	,692	
	B	79,25	10,343			
Item 4 - Inexistência de apoio do GISP em caso de conflitos intramuros e motim	A	69,00	,000	-1,463	,148	
	B	79,47	10,055			
Item 6 - Maior possibilidade de contacto com ex-reclusos conflituosos	A	66,00	2,739	-7,743	,000	
	B	79,43	10,058			
Item 7 - Maior possibilidade de interagir com familiares dos reclusos (p.ex., irmãos, etc)	A	66,00	2,739	-7,743	,000	
	B	79,43	10,058			

(p <0.05)

No Quadro 16 existem diferenças significativas nos itens 6 ($\leq 0,05$) e 7 ($\leq 0,05$) concordantes com a maior possibilidade de contato com ex-reclusos conflituosos e com a maior possibilidade de interagir com familiares dos reclusos (p.ex., irmãos, etc.).

Deste modo, os guardas que tendem a concordar que existe maior possibilidade de contato com ex-reclusos conflituosos e maior possibilidade de interagir com familiares desses reclusos, parecem desenvolver maior vulnerabilidade ao stresse. Neste sentido, aceita-se parcialmente a hipótese, de que os indivíduos no exercício da sua atividade profissional em ilhas (descontinuidade geográfica) são mais sensíveis aos fatores advindos dessa circunstância, apresentando, nessa medida, maior vulnerabilidade ao stresse em geral.

Aliás, conforme se pode verificar, alguns dos itens que constituem o subgrupo insularidade não aparecem no Quadro 16, visto os guardas prisionais terem respondido sempre que concordavam que a descontinuidade geográfica no que respeita aos serviços centrais (item 1), ao menor acesso à informação e às ações de formação (item 2) e à dificuldade de mobilidade/transferência intercadeias (item 5) constituem fatores indutores de stresse.

Lazarus e Folkman (1984) categorizam e distinguem as fontes indutoras de stresse em três: 1) a ameaça (situação que pode vir a ocorrer); 2) o dano (situação que ocorreu); e 3) o desafio à situação que pode vir a ser superada ou não (*cit in* Costa, 2011). Beck e Emery (1985), referidos por Serra (2000), identificam um indivíduo vulnerável ao stresse como sendo “aquele que tem a percepção de estar submetido a perigos de caráter interno ou externo sobre os quais não tem controlo, considerado suficiente para lhe dar um sentido de segurança” (mencionado por Costa, 2011, p.31). Neste contexto, sendo o stresse um processo de interação entre o meio e o indivíduo reconhecesse-se as relações interpessoais como a principal causa deste fenómeno (Cunha, 2004, *in* Costa, 2011). Assim, faz todo o sentido considerar que existe maior propensão ao stresse por parte dos guardas prisionais da RAA, relativamente à maior possibilidade de contato com ex-reclusos conflituosos e maior possibilidade de interagir com familiares dos reclusos. Trata-se, contudo, de um resultado que merece atenção em futuros estudos deste domínio.

Estratégias de *coping* na população estudada em função do sexo, da idade, dos anos de serviço, das habilitações académicas.

Os Quadros 17, 18, 19, e 20 resumem os resultados do teste *t de Student* efetuado sobre os dados do Questionário de Estratégias de *Coping*, tomados em função das características sociodemográficas dos guardas prisionais.

O primeiro destes quadros refere-se aos resultados das estratégias de *coping* em função do sexo.

Quadro 17 – Estratégias de *coping* dos guardas prisionais da RAA, tomadas as diferenças existentes em função do sexo.

	Sexo				<i>t</i>	<i>p</i>
	Média		DP			
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino		
<i>Coping</i> confront.	14,70	15,30	3,424	3,368	-,520	,605
<i>Coping</i> de autocont	17,33	17,80	4,418	4,077	-,314	,754
Procura sup. social	16,65	17,30	3,952	2,791	-,499	,619
Assumir responsab	8,05	8,70	1,957	2,163	-,973	,334
Fuga/evitamento	13,03	13,80	3,774	3,910	-,598	,551
Distanciamento	11,52	11,70	2,724	2,003	-,206	,838
Resolução p. prob.	15,24	16,00	4,035	3,162	-,567	,573
Reavaliaç. positiva	17,68	17,20	4,899	2,741	,303	,763

($p < 0.05$)

Perante os resultados do Quadro 17, regista-se uma ligeira tendência favorável às guardas do sexo feminino no que se refere às estratégias de confronto (média=15,30), estratégias de autocontrolo (média=17,80), procura de suporte social (média=17,30), assunção de responsabilidade (média=8,70) fuga/evitamento (média=13,80), distanciamento (média=11,70) e resolução planeada do problema (média=16,00), apresentando os guardas do sexo masculino resultados inferiores, com médias de 14,70 em confronto, 17,33 em autocontrolo 16,65, em suporte social, 08,05 em assunção de responsabilidade, 13,03 em fuga/evitamento, 11,52 em distanciamento e 15,24 em resolução planeada do problema. Por outro lado os homens tendem a utilizar mais a estratégias de reavaliação positiva (média=17,68) comparativamente às mulheres, cuja média neste particular é de 17,20. No geral, contudo, a diferença entre o sexo masculino e o feminino, não tem significado estatístico no que diz respeito a este conjunto destas variáveis: *coping* confrontativo ($p=0,605$; $\leq 0,05$); *coping* de autocontrolo ($p=0,754$;

$\alpha=0,05$); à procura de suporte social ($p=0,619$; $\leq 0,05$); à assunção de responsabilidade ($p=0,334$; $\leq 0,05$); à fuga e evitamento ($p=0,551$; $\leq 0,05$); ao distanciamento ($p=0,838$; $\leq 0,05$); à resolução planeada do problema ($p=0,573$; $\leq 0,05$); e à reavaliação positiva ($p=0,763$; $\leq 0,05$).

O Quadro que segue, neste caso o 18, analisa os resultados das estratégias de *coping* em função da idade.

Quadro 18 – Estratégias de *coping* dos guardas prisionais da RAA, tomadas as diferenças existentes em função da idade.

	Idade				<i>t</i>	<i>p</i>
	Média		DP			
	21/40 anos	41/60 anos	21/40 anos	41/60 anos		
<i>Coping</i> confront.	15,63	13,67	2,992	3,620	2,585	,012
<i>Coping</i> de autocont	17,60	17,12	4,468	4,248	,478	,634
Procura sup. social	17,37	15,91	3,402	4,193	1,679	,097
Assumir responsab	8,53	7,61	3,402	4,193	2,156	,034
Fuga/evitamento	13,47	12,70	2,175	1,580	,878	,383
Distanciamento	11,77	11,24	2,553	2,739	,861	,392
Resolução p. prob.	16,09	14,36	4,011	3,630	1,941	,056
Reavaliaç. positiva	18,00	17,12	4,756	4,560	,813	,419

($p < 0,05$)

No Quadro 18, observa-se que não existem diferenças significativas entre o resultado das subescalas *coping* de autocontrolo, procura de suporte social, fuga e evitamento, distanciamento, resolução planeada do problema e reavaliação positiva relativamente aos guardas mais novos e aos mais velhos. Contudo, registam-se diferenças com significado estatístico nas estratégias de *coping* confrontativo ($\leq 0,05$) e na assunção de responsabilidade ($\leq 0,05$). Neste sentido, quando comparados com os mais velhos, os guardas prisionais mais novos tendem a utilizar mais as estratégias de confronto e a assumir a responsabilidade das situações com que são confrontados.

Por sua vez, o Quadro 19 refere os resultados das estratégias de *coping* em função dos anos de serviço.

Quadro 19 – Estratégias de *coping* dos guardas prisionais da RAA, tomadas as diferenças existentes em função dos anos de serviço.

	Anos de serviço				<i>t</i>	<i>P</i>
	Média		<i>DP</i>			
	Até 19 anos de Serviço	Mais de 20 anos de S.	Até 19 anos de Serviço	Mais de 20 anos de S.		
<i>Coping</i> confront.	15,23	12,33	3,274	3,114	2,837	,006
<i>Coping</i> de autocont	17,75	15,50	4,479	3,090	1,663	,101
Procura sup. social	17,03	15,17	3,809	3,563	1,571	,120
Assumir responsab	8,31	7,17	2,077	,937	3,055	,004
Fuga/evitamento	13,44	11,50	3,887	2,680	1,650	,103
Distanciamento	11,73	10,50	2,680	2,153	1,504	,137
Resolução p. prob	15,63	13,83	4,002	3,186	1,464	,148
Reavaliaç. positiva	17,84	16,42	4,772	3,988	,973	,334

Nota ($p < 0.05$)

No que diz respeito ao Quadro 19 nota-se que não existem diferenças significativas entre o resultado das subescalas *coping* de autocontrolo, procura de suporte social, fuga e evitamento, distanciamento, resolução planeada do problema e reavaliação positiva relativamente aos níveis de experiência dos guardas prisionais. Porém, verificam-se, neste particular, diferenças com significado estatístico nas estratégias de *coping* confrontativo ($p < 0.05$) e na assunção de responsabilidade ($p < 0.05$). Neste sentido, quando comparados com os que têm mais anos de serviço, os guardas prisionais que acumulam menos tempo de serviço tendem a utilizar mais as estratégias de confronto e a assumir a responsabilidade das situações com que são confrontados.

Concluindo, o Quadro 20 sintetiza os resultados das estratégias de *coping* em função das habilitações académicas.

Quadro 20 – Estratégias de *coping* dos guardas prisionais da RAA, tomadas as diferenças existentes em função das habilitações académicas.

	Habilitações académicas				<i>t</i>	<i>p</i>
	Média		DP			
	Até ao 11º ano	12º ano e superior	Até ao 11º ano	12º ano e superior		
<i>Coping</i> confront.	14,17	15,33	2,981	3,689	-1,495	,139
<i>Coping</i> de autocont	16,58	18,13	4,017	4,558	-1,557	,124
Procura sup. social	16,78	16,70	3,514	4,103	,088	,930
Assumir responsab	7,72	8,50	1,485	2,298	-1,769	,081
Fuga/evitamento	12,44	13,75	3,880	3,614	-1,519	,133
Distanciamento	11,19	11,85	2,638	2,617	-1,086	,281
Resolução p. prob.	14,86	15,78	2,939	4,627	-1,038	,303
Reavaliaç. positiva	17,42	17,80	3,565	5,506	-,364	,717

Nota ($p < 0.05$)

No que concerne aos resultados do Quadro 20, observa-se uma ligeira tendência entre os guardas que têm mais escolaridade para utilizarem estratégias de *coping* confrontativo (média=15,33), de *coping* de autocontrolo (média=18,13), de assunção da responsabilidade (média=8,50), de fuga/evitamento (média=13,75), de distanciamento (média=11,85), de resolução planeada do problema (média=15,78) e de reavaliação positiva (17,80), endossando-as mais vezes do que os guardas com menos escolaridade, que exibem resultados inferiores no registo das ditas estratégias, conforme se pode observar no quadro acima. No entanto, os guardas com menos habilitações utilizam mais as estratégias de *coping* de procura de suporte social (média=16,78), se compararmos o respetivo desempenho com a média dos guardas mais habilitados academicamente (média=16,70), pese embora a diferença entre os valores apresentados não terem, uma vez mais, significado estatístico.

Ainda assim, tomando os resultados dos Quadros 17, 18, 19, e 20 em conjunto não se aceita a hipótese de que existem diferenças significativas entre a população estudada, quanto às estratégias de *coping* em função do sexo, da idade, dos anos de serviço e das habilitações académicas dos participantes.

Apesar de haver algumas diferenças estatisticamente significativas nas características sociodemográficas, as médias apresentadas nas diferentes estratégias de

coping, permitem, de certa forma, verificar que os guardas prisionais demonstram usar os diversos tipos de *coping*, isto é: assumir a responsabilidade; o autocontrolo; o confronto; o distanciamento; o evitamento; a reavaliação positiva; e a resolução planeada do problema – todos utilizados nos acontecimentos que norteiam a vida profissional de guarda prisional. Como refere Silva (2009, p.24), a forma como os indivíduos lidam com as mais variadas situações depende, em grande parte, dos recursos que lhes estão disponíveis bem como das restrições que inibem o uso desses mesmos recursos no contexto de um acontecimento específico.

Relativamente às variáveis sociodemográficas idade e anos de serviço que apresentam diferenças significativas nas estratégias de *coping* confrontativo e no assumir da responsabilidade, existem poucos estudos que defendam a variabilidade da idade nas estratégias de *coping*. Aliás Lazarus e Folkman (1981) indicam que o processo de *coping* varia com a pessoa, não pode ser visto de forma isolada e tanto pode ter a ver com um processo de envelhecimento e de experiência, como pode ser despoletado num determinado momento na vida por uma situação de stresse. (in Santos, 2011). Por sua vez, relativamente às diferentes formas de *coping*, a variável habilitações académicas não apresentou diferenças significativas entre os guardas prisionais que têm mais qualificações e os que têm menos habilitações literárias. No que diz respeito à variável sexo, não houve diferenças significativas entre o sexo feminino e o masculino, em relação às estratégias de *coping* dependentes do género dos participantes. Estes dados corroboram os obtidos por Marques (2004), que indicam não haver diferenças na utilização das estratégias de *coping*, entre o homem e a mulher. Todavia, Hannelore Weber (1997), corroborado por Marques (2004), identifica a mulher como sendo a classe (ou género) que mais utiliza as estratégias de *coping*

Relação entre níveis de stresse profissional, *burnout* ocupacional e vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais pertencentes à população estudada.

De forma a analisar a possibilidade de associação entre os níveis de stresse profissional, de *burnout* ocupacional e de vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais pertencentes à população estudada, recorreremos ao teste de *Spearman*. Deste modo, o Quadro 9 sintetiza os resultados do teste *r de Spearman* para a escala de Stresse Profissional dos Guardas Prisionais (total), do Questionário de Vulnerabilidade ao

Stresse (total) e escala de *Burnout* nas suas três dimensões: exaustão emocional; realização pessoal; e despersonalização.

Quadro 21 – Associação do stresse profissional, do *burnout* ocupacional e da vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais sediados na RAA.

	ESPGP - Total		QVS - Total		E. Emocional		Despersonalização		R. Pessoal	
	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>
QVS - Total	-,213	,064			-,410	,000	-,403	,000	,140	,229
ESPGP - Total			-,213	,064	,405	,000	,254	,027	-,085	,466
E. Emocional	,405	,000	-,410	,000			,776	,000	,295	,010
R. Pessoal	-,085	,466	,140	,229	,295	,010	,268	,019		
Despersonalização	,254	,027	-,403	,000	,776	,000			,268	,019

Pelo Quadro 21, é possível observar que a ESPGP (total) apresenta uma correlação estatisticamente significativa com a dimensão exaustão emocional e despersonalização do inventário de *burnout*. O mesmo acontece também com o QVS (Questionário de Vulnerabilidade ao Stresse) que apresenta uma associação estatisticamente significativa com a exaustão emocional e a despersonalização. Em relação à exaustão emocional e à despersonalização ambas mostram associações estatisticamente significativas com a escala de stresse profissional para guardas prisionais (ESPGP – total), com o questionário de vulnerabilidade ao stresse e com a dimensão realização pessoal do inventário de *burnout*. Por fim, a realização pessoal apresenta uma associação estatisticamente significativa com a exaustão emocional e a despersonalização.

Neste enquadramento, verifica-se ainda uma associação positiva fraca, mas estatisticamente significativa ($p=0,027$) entre a ESPGP (total) e a despersonalização ($r=0,254$). O mesmo se verifica igualmente ($p=0,000$) entre a ESPGP (total) e a exaustão emocional ($r=0,405$). Apesar de estes dados demonstrarem serem fracas as relações da ESPGP (total) com a exaustão emocional e a despersonalização, a verdade é que a relação é mais significativa no que se refere à dimensão exaustão emocional.

Estes resultados vêm de encontro aos de Maslach (2006), que refere ser a exaustão emocional a primeira dimensão a aparecer, compreendendo uma fase primária do stresse profissional (in Oliveira, 2008).

No que concerne ao QVS, observa-se uma associação negativa fraca, estatisticamente significativa ($p=0,000$), em relação à exaustão emocional ($r= - 0,410$) e à despersonalização ($r= - 0,403$). Quanto mais negativa é a percepção do guarda prisional em relação à vulnerabilidade ao stresse, maior é a possibilidade de experienciar o *burnout*.

Na relação entre a dimensão exaustão emocional e a despersonalização, verifica-se a existência de uma associação positiva moderada, cuja correlação ($r= 0,776$) é estatisticamente significativa ($p=0,000$). Ou seja, quanto mais o guarda prisional experiencia uma sobrecarga emocional, física e psicológica (exaustão emocional em excesso), maior será a sua atitude de indiferença (i.e., distante e impessoal) demonstrada em contexto de trabalho (despersonalização). No respeitante às dimensões exaustão emocional e realização pessoal, observa-se uma associação positiva fraca ($r= - 0,295$), estatisticamente significativa ($p=0,010$), que acontece também nas dimensões despersonalização e realização pessoal, no âmbito das quais se verifica igualmente uma associação positiva fraca ($r= - 0,268$) e estatisticamente significativa ($p=0,019$).

Assim, e com base nos resultados apresentados no Quadro 21, aceita-se parcialmente a hipótese de que existe uma relação positiva entre os níveis de stresse profissional, de *burnout* ocupacional e de vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais pertencentes à população estudada.

Nas dimensões do *burnout*, os dados deste estudo corroboram os resultados de outras investigações (Maslach, 2006; Maslach e Schaufeli, 1993), que referem a existência de uma correlação entre a despersonalização e a exaustão emocional, crendo-se que a despersonalização ocorre como uma resposta à exaustão emocional excessiva (in Oliveira, 2008). A realização pessoal, por sua vez, é um dos processos que se relaciona com a exaustão emocional e com a despersonalização, configurando estas três dimensões a síndrome de *burnout* (Maslach, 2006 e Maslach e Schaufeli, 1993), mencionada por Oliveira, 2008.

Relação entre níveis de stresse profissional, índices de *burnout* ocupacional e fatores indutores de stresse guardas prisionais ao serviço na RAA.

Os elementos constantes do Quadro 22 procuram mostrar a relação entre a Escala de Stresse Profissional dos Guardas Prisionais (total), e a escala de *Burnout* nas suas três dimensões: exaustão emocional; realização pessoal; e despersonalização em função dos fatores indutores de stresse no trabalho. Neste sentido, consideraram-se apenas 19 dos 50 itens existentes na classificação das fontes, que qualificam os fatores de stresse que direta e indiretamente se relacionam com a atividade nas organizações prisionais. Neste contexto, foi dada primazia aos itens que incluem a dimensão *insularidade* (descontinuidade geográfica em relação aos serviços centrais; maior possibilidade de contato com ex-reclusos; dificuldade na mobilidade e transferência; inexistência do apoio do GISP; possibilidade reduzida de interajuda do CGP; menor informação e ações de formação, maior possibilidade de interagir com familiares dos reclusos), tratando-se a dimensão em questão de uma das variáveis alvo do presente estudo. Igual consideração foi também concedida aos itens que constituem as dimensões, as condições físicas (barulho e ruído; exposição ao fumo; ambientes pouco arejados e iluminados), o clima prisional (presença nos tribunais e hospital; possibilidade de fuga por parte dos reclusos; constante contato com os reclusos; conflitos com os reclusos e sobrelotação) e o relacionamento interpessoal (problemas de relacionamento com chefias; problemas de relacionamento com outros funcionários e incompreensão dos assuntos prisionais por parte da comunicação social e da comunidade).

O Quadro 22 (que se apresenta a seguir) permite a observação dos resultados do teste *r de Spearman* para as escalas de Stresse Profissional dos Guardas Prisionais (total), e de *Burnout* (esta nas suas três dimensões) tendo em conta os fatores de stresse no trabalho.

Quadro 22 – Associação do stresse profissional, do *burnout* ocupacional e dos fatores indutores de stresse no trabalho dos guardas prisionais pertencentes à população estudada.

	ESPGP - Total		E. Emocional		Despersonalização		R. Pessoal	
	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>
Barulho/ruído	,655	,000	,281	,014	,272	,018	-,061	,600
Exposição fumo	,333	,003	-,029	,802	,033	,778	,032	,786
Ambientes pouco iluminad/arejados	,648	,000	,275	,016	,317	,005	-,001	,991
Presença tribunais/hospital	,491	,000	,265	,021	,022	,852	,113	,332
Possibilidade de fuga p/reclusos	,427	,000	,209	,070	,063	,586	,228	,047
Constante contacto/reclusos	,551	,000	,355	,002	,214	,064	-,007	,953
Sobrelotação	,623	,000	,044	,705	,081	,486	,041	,728
Conflitos c/os reclusos	,601	,000	,267	,020	,281	,014	-,101	,386
Trabalho por turnos	,656	,000	,392	,000	,237	,039	-,104	,369
Problemas de relac/ com chefias	,511	,000	,317	,005	,129	,267	,098	,401
Problemas de relaciona/ com outros funcionários	,310	,006	-,002	,986	-,185	,109	-,149	,199
Incompreensão, comunidade/com. social	,605	,000	,191	,098	,082	,482	,168	,148
Descontinuidade geográfica/S.centrais	,341	,003	,099	,395	,215	,062	,290	,011
Menor informação/ações de formação	,362	,001	-,061	,598	,052	,658	,135	,245
Possibilidade reduzida de interajuda do CGP	,350	,002	-,084	,470	,047	,687	,203	,078
Inexistência de apoio do GISP	,327	,004	-,192	,097	-,094	,419	,246	,032
Dificuldade na mobilidade/transferência	,511	,000	-,064	,582	-,071	,540	-,009	,939
Maior possibilidade de contacto com ex-reclusos	,559	,000	,040	,729	,021	,857	,143	,218
Maior p. de interagir c/familiares dos reclusos	,566	,000	-,042	,721	-,045	,700	,109	,347

Pela leitura do Quadro 22 é possível observar-se que o stresse profissional, medido pela ESPGP (total), apresenta uma correlação estatisticamente significativa com todos os fatores de stresse no trabalho. Relativamente ao inventário de *burnout*, a dimensão exaustão emocional e despersonalização mostram uma associação estatisticamente significativa com os fatores barulho e ruído, ambientes pouco

iluminados e arejados, conflitos com os reclusos e trabalho por turnos. A exaustão emocional apresenta ainda uma associação estatisticamente significativa com os fatores presença nos tribunais/hospitais, problemas de relacionamento com chefias e constante contato com os reclusos. Por sua vez a dimensão realização pessoal associa-se de uma forma estatisticamente significativa aos fatores possibilidade de fuga por parte dos reclusos, à descontinuidade geográfica em relação aos serviços centrais e à inexistência de apoio por parte do GISP.

Na relação entre a ESPGP (total) e os fatores de stresse apresentados no Quadro 22, tanto se observa uma associação positiva moderada ($r= 0,656$) e estatisticamente significativa ($p=0,000$), nomeadamente em relação ao “*trabalho por turnos,*” como se nota uma associação também positiva, embora mais fraca ($r= 0,310$), mas igualmente significativa ($p=0,006$), referida, designadamente, a “*problemas de relacionamento com outros funcionários*”. Estes resultados sugerem que quanto maior for a exposição aos fatores de stresse expostos no Quadro 22, mais os guardas prisionais tendem a revelar níveis elevados de stresse profissional.

No que diz respeito aos restantes fatores implicados neste mesmo quadro, observa-se uma associação positiva fraca, mas significativa, em relação à exaustão emocional resultante da “*presença nos tribunais/hospitais*” ($r=0,265$, $p=0,021$), dos “*problemas de relacionamento com as chefias*” ($r= 0,317$, $p= 0,005$), do “*barulho e do ruído*” ($r= 0,281$, $p= 0,014$), da circunstância dos “*ambientes de reclusão serem pouco iluminados e arejados*” ($r= 0,275$, $p= 0,016$), da existência de “*conflitos com os reclusos*” ($r= 0,267$, $p= 0,020$), e do “*constante contato*” com estes ($r= 0,355$, $p= 0,002$). Relativamente à exaustão emocional e ao fator “*trabalho por turnos*” a relação destas variáveis é positiva moderada ($r= 0,392$; $p= 0,000$). Em relação à despersonalização verifica-se uma associação positiva fraca com os fatores “*barulho e ruído*” ($r= 0,272$), “*ambientes pouco iluminados e arejados*” ($r= 0,317$), “*conflitos com os reclusos*” ($r= 0,281$) e “*trabalho por turnos*” ($r= 0,237$), sendo estas últimas relações também estatisticamente significativas ($p= 0,018$; $p= 0,005$; $p= 0,014$; e $p= 0,039$, respetivamente).

A exposição e o contato frequente por parte dos guardas prisionais com estas fontes sugerem um maior nível de exaustão emocional e despersonalização. Estes resultados vêm de encontro à literatura, na medida em que o trabalho por turnos é considerado uma fonte de tensão pelas características que a norteiam (horários rotativos

noturnos e diurnos) que lesam severamente o relacionamento familiar e a saúde, evidenciando-se, neste último domínio, as perturbações do sono (Gonçalo *et al.*, 2010). De acordo com Silva e Gonçalves (1999, *in* Gonçalo *et al.*, 2010), as particularidades do ambiente prisional, tais como o barulho, o ruído os ambientes pouco iluminados e arejados promovem mal-estar no local de trabalho. A presença nos tribunais/hospitais, os conflitos com os reclusos, o constante contato com os reclusos, constituem, por sua vez, fatores de stresse que promovem "situações potencialmente traumáticas e emocionalmente exigentes" para os guardas prisionais (Gonçalo *et al.*, 2010, p. 165).

Por fim, no que se refere à realização pessoal na sua relação com os fatores “possibilidade de fuga por parte dos reclusos” ($r= 0,228$, $p= 0,047$), à “descontinuidade geográfica em relação aos serviços centrais” ($r= 0,290$, $p= 0,011$) e à “inexistência de apoio por parte do GISP” ($r= 0,246$, $p= 0,032$) verifica-se uma associação positiva fraca, mas igualmente com significância estatística. O guarda prisional que percebe estas fontes de stresse, revela menor sensação de realização pessoal. Considera-se que, a dimensão “realização pessoal” pressupõe uma "série de respostas negativas em relação ao guarda e ao seu próprio trabalho, típicas de situações de depressão, traduzindo-se, designadamente, no evitamento das relações interpessoais-profissionais, na baixa produtividade, na incapacidade para suportar a pressão e em níveis baixos de autoestima" (Demerouti *et al.*, 2001; Lorente *et al.*, 2000; Maslach e Jackson, 1981, *in* Martins, 2008, p. 49). Assim, o facto de o guarda prisional perceber a possibilidade de fuga por parte de um recluso, a falta de apoio dos serviços centrais como também do GISP em caso de conflitos com reclusos, sugere desequilíbrios emocionais que promovem a desconfiança, a insegurança e a incapacidade mental para suportar estes acontecimentos. Aliás as duas últimas fontes são representativas da descontinuidade geográfica de que o guarda prisional está sujeito por trabalhar na RAA.

Relativamente a todos os fatores que envolvem a dimensão insularidade verifica-se que a exposição aos mesmos aumenta o stresse profissional; porém não há evidência de que promovam diretamente o *burnout*, isto, sem prejuízo da relação existente entre esta e outras variáveis não diretamente relacionadas com a prestação de serviço na RAA. Ou seja, os guardas prisionais da RAA apresentam stresse profissional pelo facto de exercerem as suas funções em estabelecimentos prisionais sediados na RAA e os fatores que mais promovem os índices de stresse detetados parecem ser a "maior possibilidade de contato com ex-reclusos" e a "maior possibilidade de interagir com

familiares dos reclusos.” Assim, a descontinuidade geográfica é considerada uma desvantagem para os guardas prisionais, porque promove o stresse profissional, último patamar para o esgotamento no trabalho.

Concluindo, os resultados apresentados no Quadro 22, permitem aceitar a hipótese de que existe uma relação positiva entre os níveis de stresse profissional, índices de *burnout* ocupacional e os fatores indutores de stresse no trabalho dos guardas prisionais pertencentes à população estudada.

Existe uma relação positiva entre as estratégias de *coping* utilizadas pela população estudada e os níveis de stresse profissional, de *burnout* ocupacional e de vulnerabilidade ao stresse dos guardas prisionais.

O Quadro 23 resume os resultados do teste *r de Spearman* para a escala de Stresse Profissional dos Guardas Prisionais total, do Questionário de Vulnerabilidade ao Stresse total e escala de *Burnout* nas suas três dimensões, exaustão emocional, realização pessoal e despersonalização em função das estratégias de *coping*, nomeadamente o *coping* confrontativo, o *coping* de autocontrolo, a procura de suporte social, o assumir a responsabilidade, a fuga ou evitamento, o distanciamento, a resolução planeada do problema e a reavaliação positiva.

Quadro 23 – Associação do stresse profissional, da vulnerabilidade ao stresse, do *burnout* ocupacional e as estratégias de *coping* dos guardas prisionais pertencentes à população estudada.

	QVS - Total		ESPGP - Total		E. Emocional		Despersonalização		R. Pessoal	
	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>
<i>Coping</i> confront	-,372	,001	,510	,000	,498	,000	,551	,000	,144	,214
<i>Coping</i> / autocontr	-,136	,246	,440	,000	,384	,001	,424	,001	,242	,036
Procura s/ social	-,101	,383	,249	,030	,288	,012	,294	,010	,279	,015
Assumir respons.	-,300	,008	,395	,000	,379	,001	,349	,002	,231	,045
Fuga/evitamento	-,413	,004	,324	,000	,519	,000	,502	,000	,140	,227
Distanciamento	-,076	,516	,456	,000	-,076	,019	,332	,003	,175	,130
Resolução pl. pb.	-,103	,374	,411	,000	,261	,023	,325	,004	,253	,027
Reavali/ positiva	-,109	,349	,382	,001	,283	,013	,242	,035	,219	,057

Através do Quadro 23 verificamos que o stresse profissional, a exaustão emocional e a despersonalização apresentam correlações estatisticamente significativas

com todas as estratégias de *coping*. Em relação à vulnerabilidade observa-se uma associação estatisticamente significativa com as estratégias *coping* confrontativo, com a assunção da responsabilidade e com a fuga ou evitamento. A dimensão realização pessoal, por sua vez, associa-se de uma forma estatisticamente significativa às estratégias *coping* de autocontrolo, procura de suporte social, assunção de responsabilidade e a resolução planeada dos problemas.

Na vulnerabilidade ao stresse, observa-se uma associação negativa fraca com a estratégia “*coping confrontativo*” ($r = -0,372$) estatisticamente significativa ($p = 0,001$), o mesmo sucedendo com a “*assunção da responsabilidade*” ($p = 0,008$). Por último, a estratégia “*fuga ou evitamento*” ($r = -0,413$) apresenta uma associação negativa moderada em relação à vulnerabilidade, também ela significativa ($p = 0,004$). Assim, o guarda prisional que demonstre vulnerabilidade a fatores de stresse apresenta uma menor possibilidade de usar alguns recursos pessoais, tais como o confronto, a assunção da responsabilidade e a oportunidade de evitar determinadas situações.

Por outro lado, e analisando o stresse profissional, verificamos que este se relaciona de uma forma positiva com todas as estratégias de *coping*, apesar de haver uma associação positiva moderada em algumas estratégias, por exemplo no “*coping confrontativo*” ($r = 0,510$), estatisticamente significativa ($p = 0,000$), e uma associação positiva fraca noutras estratégias, entre elas a “*procura de suporte social*” ($r = 0,249$) também estatisticamente significativa ($p = 0,030$).

Neste caso, também observamos uma associação positiva entre a despersonalização e as estratégias de *coping*, sendo que o “*coping confrontativo*” ($r = 0,551$), o “*coping de autocontrolo*” ($r = 0,424$) e a “*fuga ou evitamento*” ($r = 0,502$) apresentam uma associação positiva moderada, estatisticamente significativa (entre $p = 0,000$ e $p = 0,00$). Relativamente à relação despersonalização e restantes estratégias de *coping* – procura de suporte social ($r = 0,294$, $p = 0,010$); assunção de responsabilidade ($r = 0,349$, $p = 0,002$); distanciamento ($r = 0,332$, $p = 0,003$); resolução planeada dos problemas ($r = 0,32$, $p = 0,004$) e reavaliação positiva ($r = 0,242$, $p = 0,035$) verifica-se uma associação positiva, embora fraca, com significância estatística.

Por sua vez, a exaustão emocional apresenta uma associação positiva moderada com o “*coping confrontativo*” ($r = 0,498$) e a “*fuga ou evitamento*” ($r = 0,519$), ambos estatisticamente significativos ($p = 0,000$), e uma associação positiva fraca com as estratégias de “*coping de autocontrolo*” ($r = 0,384$), “*assunção da responsabilidade*”

($r= 0,379$), “*procura de suporte social*” ($r= 0,288$), “*resolução planeada dos problemas*” ($r= 0,261$) e “*reavaliação positiva*” ($r= 0,283$), cuja significância estatística é igualmente visível (respetivamente $p= 0,001$, $p= 0,001$, $p= 0,012$, $p= 0,023$ e $p= 0,013$). Porém, a variável exaustão emocional exhibe uma associação negativa fraca com a estratégia “*distanciamento*” ($r= - 0,076$, $p=0,003$). Ou seja, quanto mais negativa é a perceção do guarda prisional em relação à exaustão emocional, maior é a possibilidade de utilizar a estratégia *distanciamento*.

Na relação realização pessoal e estratégias de *coping*, verifica-se uma associação positiva fraca mas estatisticamente significativa ($p= 0,036$) entre a realização pessoal e o “*coping de autocontrolo*” ($r= 0,242$), bem como nas estratégias de “*assunção da responsabilidade*” ($r= 0,231$, $p= 0,045$), “*procura de suporte social*” ($r= 0,279$, $p= 0,015$) e “*resolução planeada dos problemas*” ($r= 0,253$, $p= 0,027$).

Neste contexto, foi possível identificar uma relação significativa entre as diversas estratégias de *coping*, o stresse profissional e as três dimensões do *Burnout*, sugerindo, assim, que os guardas prisionais quando percecionam o stresse profissional e o *burnout* adaptam diversas estratégias de defesa.

Como refere Santos (2011), existem profissionais que recorrem frequentemente a diversas estratégias de *coping* com o intento de lidarem com o stresse no local de trabalho. Aliás, as estratégias que os guardas prisionais da RAA utilizam com maior frequência face ao stresse profissional e ao *burnout*, é o confronto, o controlo das suas ações, a assunção de responsabilidades e a tentativa de evitar determinadas situações. Estes recursos que os guardas prisionais da RAA usam de forma a encarar o stresse e o *burnout* funcionam como uma proteção e permite-lhes, de certa forma, acreditarem que conseguem lidar com determinadas situações, amenizando o impacto dos níveis de stresse e *burnout*. Moura (2007) indica que quanto maior for o recurso à utilização de estratégias de confronto, menores serão os níveis de stresse e exaustão emocional. De acordo com DeLongis e Preece (2000), referidos por Moura (2007), as estratégias de *coping* permitem gerar "soluções alternativas que, quando comparadas em termos de custo benefício, permitem abordar o problema de forma ativa com vista à sua resolução", controlando de certa forma os efeitos do stresse no trabalho (p.90).

Deste modo, aceita-se a parcialmente a hipótese de que existe uma relação positiva entre as estratégias de *coping* utilizadas pela população estudada e os níveis de

stressse profissional, de *burnout* ocupacional e de vulnerabilidade ao stressse dos guardas prisionais.

Finalizando, Santos, Pais Ribeiro & Guimarães (2003), ditos por Moura (2007), definem o *coping* como um “conjunto de esforços realizados para lidar com uma situação, independentemente do seu resultado” (p.42).

Conclusão

A guarda prisional é uma das profissões mais exigentes, porque acarreta o permanente contato com pessoas privadas da liberdade. A Síndrome do *Burnout* constitui uma das principais repercussões da experiência prolongada de stresse ocupacional, sendo diversos os estudos que referem a prevalência desta problemática entre os guardas prisionais" (Keinan *et al.*, 2007, *in* Carmo, 2010, p.1473). Neste sentido, a literatura é clara ao reconhecer que as situações de stresse profissional e *burnout* são realidades inegáveis na profissão de guarda prisional. A natureza específica das funções que estes profissionais desempenham poderia ser classificada como sendo de risco e desgaste rápido, visto que os guardas prisionais, no seu dia-a-dia, são confrontados com situações limite, que conduzem a uma deterioração das faculdades físicas, psicológicas e emocionais.

Em termos gerais, este estudo permitiu-nos contribuir para o conhecimento sobre a vulnerabilidade ao stresse, o stresse profissional e o *burnout* dos guardas prisionais ao serviço da Região Autónoma dos Açores. Como também nos ajuda a entender as estratégias de *coping* utilizadas por estes profissionais e a perceber algumas dificuldades decorrentes da descontinuidade geográfica do serviço prestado por estes profissionais em relação ao restante território português.

Pelos resultados obtidos, podemos dizer que o nosso estudo permitiu verificar alguma incidência de *burnout* nos guardas prisionais da RAA. Ou seja, os guardas prisionais da RAA são vulneráveis ao stresse, experienciam o stresse profissional e consequentemente o *burnout*. Por outro lado, e circunscrevendo aos estabelecimentos prisionais sediados na RAA, os guardas prisionais que trabalham no E.P. de Ponta Delgada apresentam uma maior ocorrência de stresse ocupacional e *burnout* do que os guardas que trabalham no E.P. de Angra de Heroísmo e Cadeia de Apoio da Horta.

Relativamente à relação entre os fatores sociodemográficos e a vulnerabilidade ao stresse, stresse profissional e *burnout* ocupacional, constatamos que a variável sexo não é explicativa da situação dos guardas prisionais da RAA. No entanto, a idade é já um motivo de diferenciação em relação ao stresse e ao *burnout* dos guardas prisionais. Por sua vez, os anos de serviço e as habilitações têm alguma influência numa das dimensões do *burnout*: a exaustão emocional e a despersonalização.

No que diz respeito às estratégias de *coping*, nomeadamente o confronto e a assunção da responsabilidade, os guardas prisionais da RAA diferenciam-se em termos da utilização destas estratégias, pela idade e anos de serviço, não se vislumbrando por sua vez, alterações na utilização de estratégias de *coping* dos guardas relativamente ao sexo e às habilitações académicas, como, em parte, já foi dito. Com efeito, verificamos que os guardas prisionais da RAA quando percecionam o stresse profissional e o *burnout* recorrem a diferentes estratégias de *coping*.

Por seu turno, foi possível verificar que existem diversas fontes de stresse resultantes do contexto laboral, que se relacionam com o stresse profissional e o *burnout* percecionado pelos guardas prisionais. Finalizando, há fortes indícios de que os guardas prisionais da RAA experienciam o stresse profissional pelo facto de exercerem as suas funções em estabelecimentos prisionais sediados em ilhas. Por este motivo, a descontinuidade geográfica é considerada uma desvantagem para os guardas prisionais que trabalham na RAA, promovendo o stresse profissional que, se prolongado, induz o *burnout*.

Limitações do estudo

Pela natureza dos resultados do presente estudo, não foi possível avaliar de que maneira a perceção ao stresse profissional assim como a síndrome de *burnout* dos guardas prisionais da RAA condicionam o seu desempenho profissional no dia-a-dia. Neste contexto, seria relevante elaborar estudos de natureza longitudinal ou mesmo transversal, de forma a podermos analisar se a incidência do stresse e *burnout* dos guardas prisionais se entropem nas suas funções de vigilância, segurança e ressocialização dos reclusos.

Outra das limitações que poderemos considerar é o facto de na nossa amostra o sexo feminino possuir uma discrepância numérica significativa em relação ao sexo masculino. Este facto difícil de colmatar, visto o Corpo da Guarda Prisional da RAA ser constituído por um muito maior número de reclusos masculinos, situação, igualmente extensível a Portugal Continental.

A terceira limitação tem a ver com o processo de recolha de dados, uma vez que no E.P. de Angra de Heroísmo e Cadeia de Apoio da Horta não foi possível a presença

física do investigador, considerando-se, assim, que possa ter havido alguma contaminação resultante da forma como foram passadas as escalas de avaliação.

Acrescenta-se o facto de terem existido algumas subcategorias dos questionários/escalas utilizados neste estudo que não foram avaliados, podendo, caso o tivessem sido, exercer alguma influência nos resultados obtidos no que concerne ao stresse e ao *burnout*. Referimo-nos, nomeadamente, às dimensões da escala de vulnerabilidade ao stresse e à escala de stresse profissional, que, por motivos operacionais e falta de tempo, não foi possível estudar nesta oportunidade.

Por fim, e apesar de termos conseguido dados de cerca de 75% da população dos guardas prisionais da RAA, teria sido mais relevante observar as estratégias de *coping* na população total dos guardas prisionais da RAA, bem como verificar a incidência do stresse e do *burnout* em relação ao conjunto dos mesmos.

Contribuições para futuras investigações

Este estudo tem como objetivo fomentar futuros planos de prevenção e de intervenção, como também consciencializar os serviços centrais da DGRSP para uma maior aproximação ao nível de ações de formação/sensibilização, de apoio material (*e.g.*, equipamentos técnicos de segurança, equipamentos eletrónicos) entre outros, suscetíveis de mitigarem as dificuldades do grupo de guardas prisionais da RAA, no plano profissional, familiar e social.

Referências Bibliográficas

- Almeida, L. S., & Freire, T. (2003). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação* (3ª ed.). Braga: Psiquilíbrios Edições.
- Amaro, A. (2008). *Segurança humana e proteção civil na sociedade do risco: A crise do modelo estatocêntrico na (s) segurança (s)*. In IV encontro nacional de riscos (pp. 83-94). Coimbra. Acedido em:
<http://www1.ci.uc.pt/nicif/riscos/downloads/t15/Antonio%20Amaro%20seguranca%20humana.pdf>
- Caeiro, R. M. N. (2010). *Stress ocupacional e avaliação de desempenhos nos professores: Contributos para uma psicodinâmica do trabalho*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Universidade de Lisboa.
http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2814/1/ulfp037524_tm.pdf
- Cardoso, A. L. S. B. (2010). *Validação de duas escalas de stresse ocupacional para a Polícia de Segurança Pública*. Tese de Mestrado. Universidade de Coimbra. Acedido em:
<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/15597/1/A.L.Cardoso.pdf>
- Carlotto, S. M., & Câmara, S. G. (2008). Análise da produção científica sobre a síndrome de burnout no Brasil (versão eletrónica). *Psico*, 2, (39), 152-158. Acedido em:
<http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CCUQFjAA&url=http%3A%2F%2Frevistaseletronicas.pucrs.br%2Fojs%2Findex.php%2Frevistapsico%2Farticle%2Fdownload%2F1461%2F3035&ei=T13cUu3WLMmd0QW7soCwCA&usq=AFQjCNGMQtwvWs8LYNB9GN25Gge5pRZOSg&bvm=bv.59568121,d.d2k>
- Carmo, C., & Afonso, J. “Stress ocupacional e burnout nos guardas prisionais algarvios” in *Atas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia*. (2010). Universidade do Minho. Acedido em:
http://www.actassnip2010.com/conteudos/atas/PsiSaude_34.pdf

- Castanheira, F. P. D. (2013). *A Relação entre a resiliência e a vulnerabilidade ao stress: estudo numa organização de práticas positivas*. Dissertação de Mestrado. Leiria: Instituto Superior de Línguas e Administração. Acedido em: <http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/3985/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20MGRH%202013%20A%20%20rela%C3%A7%C3%A3o%20entre%20a%20Resili%C3%Aancia%20e%20a%20Vulnerabilidade%20ao%20Stress%20Estudo%20numa%20Organiza%C3%A7%C3%A3o%20de%20Pr%C3%A1ticas%20P~1.pdf?sequence=1>
- Coelho, C. (2008). *Atitudes de Guardas Prisionais Relativamente a Contactos Sexuais entre Reclusos e à Sua Prevenção*. Dissertação de Mestrado. Minho: Universidade do Minho. Acedido em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/8713/1/tese%20final.pdf>
- Corrêa, I. F. (2013). *A Resiliência em adolescentes vítimas de maus tratos intrafamiliares*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida. Acedido em: <http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/2579/1/17839.pdf>
- Costa, M. G. B. (2011). *Relação entre personalidade, vulnerabilidade ao stress e burnout nos elementos da polícia de segurança pública*. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Universidade Lusófona da Humanidades e Tecnologias. Acedido em: <http://recil.grupolusofona.pt/xmlui/bitstream/handle/10437/1639/MARISA%20COSTA%20TESE.pdf?sequence=1>
- Cruz, A. (2001). *Desgaste Profissional em Enfermeiros do Bloco Operatório*. Tese de Mestrado. Universidade dos Açores.
- Dantas, M. A. F., Chaves, A. M. (2007). Saúde Custodiada: Representações dos Guardas sobre o Hospital de Custódia / versão eletrónica). *Revista Psicologia e Ciência e Profissão*, 27 (2), 342-357. Acedido em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1414-98932007000200014&script=sci_arttex.
- Dimas, I. D., & Lourenço, P.R. (2011). Conflitos e gestão de conflitos em contexto grupal. In A. D. Gomes, *Psicologia das Organizações, do Trabalho e dos Recursos Humanos: Contributo para a investigação e intervenção*. Coimbra: Impressora da Universidade de Coimbra. Acedido em:

<http://ria.ua.pt/bitstream/10773/9249/1/Dimas%20%26%20Louren%20c3%a7o%202011.pdf>

Bolzan, M.E.O. (2012). *Estresse, Coping, Burnout, sintomas depressivos e Hardiness em Residentes médicos*. Dissertação de Mestrado. Brasil: Universidade Federal de Santa Maria. Acedido em:

http://coral.ufsm.br/ppgenf/DISSERTACAO%20MARIA_ELAINE.pdf

Fernandes, A. V. (2012). *Os antecedentes da síndrome de burnout em comerciais de um banco de retalho e os seus efeitos sobre o comportamento afetivo*. Tese de Mestrado. Porto: Universidade de Porto. Acedido em:

<http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/62151/2/Os%20antecedentes%20da%20sndrome%20de%20burnout%20em%20comerciais%20de%20um%20banco%20de%20retalho%20e%20os%20seus%20efeitos%20no%20comprometimento%20afetivo.pdf>

Gonçalves, R., & Vieira, S. (2005). Atitudes face aos reclusos em guardas prisionais: Implicações para a formação do pessoal penitenciário (versão eletrónica). *Temas Penitenciários*, 3, 23-28. Acedido em:

<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/4299/3/3Atitudesface.osreclusos.pdf>

Gonçalo, H., Gomes, A., Barbosa, F., Afonso, J. (2010). Stresse ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo (versão eletrónica). *Análise Psicológica*, 28, 165-178. Acedido em:

<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v28n1/v28n1a12.pdf>

Hespanhol, A. (2005). Burnout e Stress Ocupacional (versão eletrónica). *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 7, 153-162. Acedido em:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28770212>

Lima, F. B. (2004). *Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de Call Center*. Dissertação de Mestrado. Puc- Campinas: Centro de Ciências da Vida da Puc- Campinas. Acedido em:

http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_arquivos/6/TDE-2007-05-17T051105Z-1322/Publico/dissertacaocompleta.pdf

- Lipp, M., & Tanganelli, M. (2002). Stress e Qualidade de Vida em Magistrados da Justiça do Trabalho: Diferenças entre Homens e Mulheres (versão eletrônica). *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15, 537-548. Acedido em:
<http://www.scielo.br/pdf/prc/v15n3/a08v15n3.pdf>
- Lopes, R. (2002). O quotidiano da violência: o trabalho do agente de segurança penitenciária nas instituições prisionais (versão eletrônica). *Revista de la Unión Latino-americana de Psicología*, 0, (1), 15-22. Acedido em:
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psilat/n0/n0a04.pdf>
- Magalhães, D. R., & Silva, C. M. S. (2006). *Concepções, crenças e atitudes de educadores indígenas de Aracruz/ES frente à matemática e à educação matemática*. Programa de Pós-graduação em Educação. Universidade Federal do Espírito Santo. Acedido em:
<http://www.fae.ufmg.br/ebiapem/completos/07-07.pdf>
- Manuel, G., & Soeiro, C. (2010). Incidentes críticos na Polícia Judiciária (versão eletrônica). *Análise Psicológica*, 28, 149-163. Acedido em:
<http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/pdf/aps/v28n1/v28n1a11.pdf>
- Marques, R. P. (2004). *Estudo exploratório sobre as estratégias de coping utilizadas pelos instrutores de fitness*. Dissertação de Mestrado. Coimbra: Universidade de Coimbra. Acedido em:
<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/17567/1/Monografia.pdf>
- Martins, M. (2004). Fatores de Risco Psicossociais Para a Saúde Mental (versão eletrônica). *Ciência e Tecnologia*, 255-267. Acedido em:
<http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/575/1/Fatores%20de%20risco%20psicossociais.pdf>
- Mayer, V. M. (2006). *Síndrome de Burnout e qualidade de vida profissional em Policiais Militares de Campo Grande*. Dissertação de Mestrado. Universidade Católica Dom Bosco. Acedido em:
<http://www3.ucdb.br/mestrados/arquivos/dissert/66.pdf>

- Melo, B.T., Gomes, A.R., & Cruz, J.F. (1999). Desenvolvimento e adaptação de um instrumento de avaliação psicológica. In A.P. Soares, S. Araújo & Caires (Eds), *Avaliação psicológica: Formas e Contextos* (vol. VI, pp. 596-603). Braga: APPORT (Associação dos psicólogos portugueses). Universidade do Minho. Acedido em:
<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v25n3/a04v25n3.pdf>
- Moura, A. C. B. (2007). *Estratégias de coping e estilos de vida como mediadores entre o stress e o burnout nos bombeiros do distrito de Setúbal*. Dissertação de Mestrado. Algarve: Universidade do Algarve. Acedido em:
<http://www.bombeiros.pt/wp-content/uploads/2013/07/Estrategias-de-coping-e-estilos-de-vida.pdf>
- Moretti, S. (2001). *Qualidade de vida no trabalho X Auto realização humana*. Santa Catarina. Instituto Catarinense de Pós-Graduação. Acedido em:
<http://www.ergonomia.ufpr.br/PB%20qvt%20realiz%20humana.pdf>
- Mulatinho L. M. (2001). *Análise do sistema de gestão em segurança e saúde no ambiente de trabalho em uma instituição hospitalar*. Tese de Mestrado. Universidade Federal da Paraíba. Acedido em:
http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/Dissertacao_Mestrado_leticia.pdf
- Murcho, N. (2010). *Mal-Estar e Bem-Estar Em Enfermeiros: Levantamento Da Situação e Perspetivas de Intervenção*. Tese provisória para obtenção do grau de Doutor. Algarve: Universidade do Algarve. Acedido em:
https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/1556/1/Tese%20Doutoramento_Nuno%20Murcho.pdf
- Neves, P. G. G. (2009). *Prestação de cuidados nas relações adultas: A base do apoio social e da vinculação*. Mestrado Integrado em Psicologia. Lisboa: Universidade de Lisboa. Acedido em:
http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2146/1/22272_ulfp034851_tm.pdf
- Oliveira, E. A. (2006). Delimitando o conceito de stress (versão eletrónica). *Revista de Ciências Biológicas e Saúde*. Acedido em:
<http://www.medtrab.ufpr.br/arquivos%20para%20download%202011/saude%20mental/Delimitando%20o%20conceito%20de%20stress.pdf>

- Pereira, J. C. A. (2011). *Ser guarda prisional o informal na formação das identidade profissionais dos guardas prisionais*. Dissertação de Mestrado. Porto: Universidade do Porto. Acedido em:
<http://www.cmv-educare.com/wp-content/uploads/2012/07/tese-final.pdf>
- Picado, L. (2007). *Ansiedade, burnout, Engagement nos professores do 1º ciclo do ensino básico: O Papel dos esquemas precoces mal adaptativos no mal-estar e no bem-estar dos professores*. Tese de Doutoramento. Lisboa: Universidade de Lisboa. Acedido em:
http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/970/1/18809_ulsd_re146_Ansiedade.pdf
- Pinto, A. M., Lima, M. L., & Silva, A. L. (n.d). *Como lidam os professores com o stress profissional? Coping e burnout profissional em professores portugueses*. Lisboa: Universidade de Lisboa. Instituto superior de ciências do trabalho e da empresa. Acedido em:
http://tupi.fisica.ufmg.br/~michel/docs/Artigos_e_textos/Stress_qualidade_de_vida/007%20B%20-%20Como%20lidam%20os%20professores%20-%20Coping%20e%20Burnout%20-%20ARTIGO.pdf
- Pocinho, M., & Capelo, M. R. (2009). Vulnerabilidade ao stress, estratégias de coping e auto eficácia em professores portugueses (versão eletrónica). *Revista científica América Latina*, 2, (35), 351-367. Acedido em:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29812455009>
- Quirino, A. M. G. V. (2008). *Stress, coping e burnout em professores do 3º ciclo*. Dissertação de Mestrado em Psicologia da Saúde. Faro: Universidade do Algarve. Acedido em:
<https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/313/3/Capadadissertacaodemestrado.pdf>
- Ribeiro, J. L. P., & Santos, C. (2001). Estudo conservador de adaptação do Ways of Coping Questionnaire a uma amostra e contexto portugueses (versão eletrónica). *Análise Psicológica*, 4 (21), 491-502. Acedido em:
<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v19n4/v19n4a01.pdf>
- Ribeiro, J. L. P., & Rodrigues, A. P. (2004). Questões acerca do coping: A propósito do estudo de adaptação do brief cope (versão eletrónica). *Psicologia, Saúde & Doenças*, 5, (1), 3-15. Acedido em:
<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/psd/v5n1/v5n1a01.pdf>

- Roboredo, N. P. R. (2010). *A Evolução do conceito de segurança e as implicações nas operações militares do séc. XXI*. Trabalho de Investigação. Lisboa: Instituto de Estudos Superiores Militares. Acedido em:
http://comum.rcaap.pt/bitstream/123456789/1121/1/BE_Roboredo%202010.pdf
- Rodrigues, S. I. R. L. (2011). *Escala de expectativas e atitudes face à reabilitação psicossocial em indivíduos em contexto prisional: Estudos de validação numa amostra de profissionais dos serviços prisionais portugueses*. Dissertação de Mestrado. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Sampieri, R. H., Collado, C. H., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de Pesquisa* (3.^a ed.). São Paulo: MsGraw-Hill.
- Santos, D. M. (2011). *Burnout, estratégias de coping e qualidade de vida nos profissionais de saúde*. Dissertação de Mestrado. Porto: Universidade Católica Portuguesa. Acedido em:
<http://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/8595>
- Sebastião, D. C. C. B. (2009). *A influência da cultura/clima organizacional e da satisfação com o suporte social no stress percebido*. Dissertação de Mestrado. Faro: Universidade do Algarve e Universidade Autónoma de Lisboa. Acedido em:
<https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/221/1/TESE%20MESTRADO%20-%20DELFINA%20SEBASTI%c3%83O.pdf>
- Silva, M. F. A. (2008). *A Vulnerabilidade ao stress e as estratégias de coping dos prestadores de cuidados a pessoas com deficiência mental*. Dissertação de Mestrado em Medicina Legal. Porto: Universidade do Porto. Acedido em:
<http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/7201/2/capa%20TESE%200305%20%20imp1.pdf>
- Sousa, I. F., Mendonça, H., Sacramento, D., & Nazareno. E. (2009). Estresse ocupacional, coping e burnout (versão eletrónica). *Estudos Goiânia*, 2 (36), 57-74. Acedido em:
<http://seer.ucg.br/index.php/estudos/article/viewFile/1018/716>
- Valente, M. M. G. (2008). *Natureza jurídica do corpo da guarda prisional*. Coimbra: Gráfica Coimbra.

Vaz Serra, A. (2000). Construção de uma escala para avaliar a vulnerabilidade ao Stress: a 23 QVS (versão eletrónica). *Psiquiatria Clínica*, 21 (4), pp 279-308.
Acedido em:
<http://rihuc.huc.minsaude.pt/bitstream/10400.4/193/1/Construcao%20de%20uma%20escala%20para%20avaliar%20a%20vulnerabilidade%20ao%20stress%20a%2023%20QVS%5B1%5D.pdf>

Legislação

Lei n.º 1/2005 de 12 de agosto (Constituição da República Portuguesa - Sétima revisão constitucional), *Diário da República — 1.ª série - A*, N.º 155, pp. 4642- 4686

Lei n.º 115/2009 de 12 de outubro (Código da execução das penas e medidas privativas da liberdade), *Diário da República — 1.ª série*, N.º 197, pp. 7422- 7464.

Decreto-lei n.º 215/2012, de 28 de setembro (Orgânica da Direção Geral dos Serviços Prisionais), *Diário da República — 1.ª série*, N.º 189, pp. 5470-5480.

Decreto-Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto (Lei de Segurança Interna), *Diário da República — 1.ª série*, N.º 167, pp. 6135-6141.

Decreto-Lei n.º 174/93, de 12 de maio (Estatuto Profissional da Carreira do Corpo da Guarda Prisional), *Diário da República — 1.ª série - A*, N.º 110, pp. 2491-2498.

Decreto-Lei n.º 174/93, de 12 de maio; com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 100/96, de 23 de julho; pelo Decreto-Lei n.º 403/99, de 14 de outubro e pelo Decreto-Lei n.º 33/2001, de 8 de fevereiro (Estatuto Profissional da Carreira do Corpo da Guarda Prisional), *Diário da República — 1.ª série - A*, N.º 33 pp.658-662.

Páginas eletrónicas/Web/da internet consultadas

Francis, C. R. (n.d) Estresse: Processos adaptativos e não- adaptativos.
<http://rfi.fmrp.usp.br/pg/fisio/cursao2012/estnadap.pdf>

Anexos

Anexo I

Questionário Sociodemográfico e Profissional

Questionário Sociodemográfico

Este Questionário é realizado no âmbito de um projeto de Mestrado em Psicologia da Educação, a decorrer na Universidade dos Açores, e destina-se à população dos guardas prisionais que exercem a sua função na Região Autónoma dos Açores.

Não existem respostas certas ou erradas. Por este motivo, solicitamos que responda com sinceridade a cada uma das seguintes questões, visando a recolha de dados pessoais e profissionais dos participantes. Todos os dados recolhidos através deste instrumento são confidenciais e o anonimato dos inquiridos será preservado. Por esta razão não deverá colocar a sua identificação no inquérito. A sua participação neste estudo é muito importante, pelo que solicitamos a melhor colaboração no preenchimento deste questionário.

- a. Sexo: 1). Masculino 2). Feminino
- b. Diga-nos, qual é a sua idade: anos
- c. Indique a sua naturalidade: _____
- d. Indique o seu distrito de origem: _____
- e. Qual o seu estado civil:
- 1). Solteiro(a).....
- 2). Casado(a).....
- 3). União de facto.....
- 4). Divorciado(a)/Separado(a)
- 6). Viúvo(a).....
- f. Tem filhos (as): Não (neste caso avance para o item h)
- Sim
- g. Número de filhos:

h. Com quem vive:

- 1). Cônjuge.....||
 2). Cônjuge e Filhos(as).....||
 3). Filhos(as).....||
 4). Sozinho(a).....||
 5). Com familiares (pais, avós, entre outros).....||
 6). Outra situação (amigos, vizinhos, entre outros).....||

i. Nível de escolaridade:

- 1º Ciclo do Ensino Básico (Ensino Primário).....||
 2º Ciclo do Ensino Básico (Preparatório, telescola).....||
 3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano ou equivalente).....||
 Ensino Secundário (11º ano) ou secundário profissional.....||
 12º ano ou equivalente.....||
 Curso médio.....||
 Curso superior.....||

j. Concluiu alguma formação complementar geral: Sim Não

Indique qual/ais:

k. A guarda prisional foi a sua primeira escolha profissional: Sim Não

l. Completou alguma especialização/formação como guarda prisional:

Sim Não

Indique qual/ais:

m. Anos de serviço na carreira do corpo da Guarda Prisional:

- 1). Até 5 anos de serviço.....|_|
- 2). De 6 a 12 anos de serviço|_|
- 3). De 13 a 19 anos de serviço|_|
- 4). De 20 a 26 anos de serviço|_|
- 5). Mais de 27 anos de serviço|_|

n. Qual é o seu vínculo contratual:

- 1). Nomeação “definitiva”|_|
- 2). Nomeação transitória|_|
- 3). Contrato por tempo indeterminado.....|_|
- 4). Contrato por tempo determinado.....|_|

o. Unidade Prisional em que se encontra colocado:

- 1). Estabelecimento Prisional de Ponta Delgada.....|_|
- 2). Estabelecimento Prisional de Angra de Heroísmo.....|_|
- 3). Cadeia de apoio da Horta.....|_|

p. Situação profissional em que se encontra colocado no Estabelecimento Prisional:

- 1). Situação temporária (transferência provisória).....|_|
- 2). Situação definida (colocação definitiva)|_|
- 3). Situação indefinida (aguarda colocação por preferência sobre pedido de transferência).....|_|

q. Tempo de serviço no atual Estabelecimento Prisional:

Anos |_|_| Meses |_|_|

r. Qual a sua categoria profissional:

- 1). Guarda.....|_|
- 2). Guarda principal.....|_|
- 3). Subchefe.....|_|
- 4). Subchefe principal.....|_|
- 5). Chefe.....|_|
- 6). Chefe principal.....|_|

s. Indique se:

- 1). Trabalha por turnos.....
- 2). Tem horário fixo (excluindo as noites e dias não úteis).....
- 3). Tem horário flexível (excluindo as noites).....

t. Para além das 35 horas semanais de trabalho, indique se faz horas

- extraordinárias: Não (neste caso avance para o item v)
Sim

u. Quantas horas de trabalho extraordinário faz, em média, por semana:

- 1). Até 10 horas
2). De 11 a 16 horas
3). De 17 a 24 horas
4). Mais de 25 horas

v. Considera haver uma sobrecarga horária no seu trabalho: Sim Não

w. Qual a função que exerce atualmente no estabelecimento prisional:

- 1). Funções genéricas (todas as funções de vigilância e segurança¹, excetuando as funções abaixo descritas)
- 2). Funções específicas (serviços administrativos; motorista)
- 3). Exercício de funções de chefia.....

x. Se tivesse oportunidade:

- 1). Mudava de funções, dentro da minha profissão.....Sim Não
- 2). Mudava de estabelecimento prisional.....Sim Não
- 3). Mudava de profissão.....Sim Não

¹ Funções genéricas: Portaria, saúde; alas prisionais; diligências/custódias; torres; áreas de formação e escolas; área de trabalho, oficinas, refeitório, cozinha, rouparia, canais de circulação (pátios, corredores, escadas...) entre outras zonas de segurança.

y. Considera o facto de estar limitado geograficamente (i.e. pela insularidade) uma desvantagem na sua profissão:.....Sim Não

z. Considera que a sua profissão comporta atividades de risco?

Nunca

Quase sempre

Quase nunca

Sempre

Assim assim

Obrigado pela colaboração!

Anexo II

Classificação das fontes organizacionais e extraorganizacionais de stress profissional e das estratégias de confronto com dificuldades advenientes do exercício da profissão de guarda prisional na Região Autónoma dos Açores

Classificação das fontes organizacionais e extra-organizacionais de stress profissional e das estratégias de confronto com dificuldades advenientes do exercício da profissão de guarda prisional na Região Autónoma dos Açores

A guarda prisional devido à especificidade das suas funções, é considerada uma das profissões mais vulneráveis ao stress e à síndrome de Burnout. Esta classificação sugere fatores de stress que direta e indiretamente se relacionam com a atividade nas organizações prisionais, procurando ao mesmo tempo, avaliar as estratégias pessoais de confronto com essas situações de stress.

1 Discorda totalmente **2** Discorda **3** Não concorda nem discorda **4** Concorda **5** Concorda totalmente

Solicitamos que responda com sinceridade às seguintes afirmações, tomando cada uma destas como sendo um potencial elemento causador de stress. Assim, pensando na sua situação pessoal, indique por favor, numa escala de 1 (discorda totalmente - a fonte não é causadora de stress) a 5 (concorda totalmente - a fonte é altamente stressante) o seu posicionamento em relação a cada uma das afirmações que se seguem, respeitantes às fontes organizacionais e extra-organizacionais:

Fontes organizacionais

1 **2** **3** **4** **5**

1. Condições físicas

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.1. Espaço físico (deficitário e desadequado às tarefas) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2. Barulho/ruído | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3. Exposição ao fumo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.4. Exposição a agentes patogénicos (p.ex., doenças infetocontagiosas) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.5. Ambientes com pouca iluminação e pouco arejados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. Clima prisional

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2.1. Comportamentos inadequados e indisciplina por parte dos reclusos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2. Presença nos tribunais, no hospital (p.ex., S.U., consultas), centros de saúde, entre outras instituições | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3. Possibilidade de hostilidade e violência por parte dos reclusos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.4. Aplicação e políticas disciplinares inadequadas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.5. Perigo físico suscitado pelo ambiente prisional | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.6. Possibilidade de testemunhar conflitos entre reclusos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.7. Possibilidade de fuga por parte dos reclusos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.8. Constante contacto com os reclusos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.9. Custódia a um recluso internado no hospital (isolado e sem apoio de outro colega) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.10. Sobrelotação das zonas prisionais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.11. Rotina no trabalho (monotonia) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.12. Conflitos com os reclusos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.13. Falta de apoio da direção do E.P., das chefias e colegas nas situações de risco | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.14. Custódia a reclusos ao exterior do E.P. (tribunais, hospital, etc.) sem apoio de outro colega | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3. Papel na organização

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3.1. Ambiguidade no diferente papel de guarda prisional (agente de segurança ou de ressocialização) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.2. Responsabilização pelas actividades diárias | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.3. Pouca clareza nalgumas normas e regras de trabalho | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Características intrínsecas ao trabalho

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4.1. Trabalho por turnos (extensos e desadequados) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2. Sobrecarga de trabalho | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4.3. Subaproveitamento dos funcionários

4.4. Horas não renumeradas

5. Carreira profissional

5.1. Oportunidades limitadas de promoção

5.2. Necessidade de actualização profissional

5.3. Avaliação de desempenho (anual)

6. Relacionamento interpessoal

6.1. Problemas de relacionamento com colegas

6.2. Problemas de relacionamento com chefias

6.3. Problemas de relacionamento com os demais funcionários (i.e., direção, técnicos, colaboradores, funcionários de serviços externos)

6.4. Incompreensão, por parte da comunidade e da comunicação social, das condicionantes do trabalho de guarda prisional

6.5. Ter de lidar com ex-reclusos e suas famílias, após conflitos intramuros

7. Estrutura e clima organizacional

7.1. Competição

7.3. Falta de autonomia do guarda prisional na tomada de decisões

7.4. Liderança autoritária por parte dos superiores

7.5. Excesso de burocracia

8. Insularidade

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8.1. Descontinuidade geográfica em relação aos serviços centrais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.2. Menor acesso à informação e acções de formação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.3. Possibilidade reduzida de interajuda por parte de outros elementos do CGP | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.4. Inexistência de apoio do GISP em caso de conflitos intramuros e motim | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.5. Dificuldade na mobilidade/transferência inter-cadeias | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.6. Maior possibilidade de contacto com ex-reclusos conflituosos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.7. Maior possibilidade de interagir com familiares dos reclusos (p.ex., irmãos, primos, tios, entre outros) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Fontes extra-organizacionais

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Problemas familiares | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Acontecimentos de vida | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Caraterísticas de personalidade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Fatores disposicionais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Orientação motivacional | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Grau de escolarização | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Imaginando, agora, que as causas anteriormente apontadas possam constituir para si (em diferentes medidas) fontes de stress, como lidaria, ou se confrontaria com elas? (assinale com um X, apenas uma das seguintes opções).

Estilos de confronto

1. Aceitá-las-ia sem mais
2. Não me conformaria e não saberia o que fazer
3. Não me conformaria mas fazia tudo para as ultrapassar
4. Considero que se algumas são stressantes, outras nem tanto
5. Considero que se desta vez não as consegui dominar, da próxima hei de consegui-lo.

Anexo III

Escala de Stresse Profissional para Guardas Prisionais (ESPGP)

Escala de Stress Profissional para Guardas Prisionais

(Durak, Durak-Senol & Gençöz; Versão portuguesa de Moreira & Rijo, 2008)

Os Guardas Prisionais enfrentam inúmeras situações de stress no trabalho e noutras áreas da sua vida (por exemplo, na vida familiar, na saúde e na vida social). Em seguida, são apresentadas algumas das situações que **podem** gerar stress. Para as situações apresentadas, assinale **O GRAU EM QUE ESTÁS SITUAÇÕES O AFECTAM ACTUALMENTE**, marcando a sua resposta com um "X". Por favor, não deixe nenhum item por responder: não existem respostas certas ou erradas, responda em relação ao que sente que se passa consigo. Todas as suas respostas serão mantidas anónimas.

	Não me afecta de maneira nenhuma	Afecta-me um pouco	Afecta-me moderadamente	Afecta-me muito	Afecta-me muito	Afecta-me muito
1. Problemas económicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Divisão/resolução das tarefas no local de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sobrecarga de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Inerência do queixor às regras da prisão por parte do pessoal, dos reclusos ou dos visitantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Impossibilidade de participar em actividades sociais e de lazer (por exemplo: desporto, leitura, cinema) devido ao meu trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ter de controlar os comportamentos inadequados dos reclusos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Dificuldades em satisfazer necessidades básicas (tal como comer, beber, etc., devido à natureza e ambiente do meu trabalho)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. O risco de ser ameaçado devido à minha posição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. A ignorância por parte dos directores e gestores das prisões, sobre as necessidades e lobbies do pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Não ter tempo de qualidade suficiente com a família por causa do meu trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ser responsabilizado pela má conduta de outro colega ou profissional no trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ser envolvido em discussões e lutas com os reclusos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Ter problemas de saúde devido ao meu trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Não poder trabalhar na área para a qual estou preparado ou me formar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Reclusos, visitantes e advogados não concordarem com a decisão corporal realizada pelos Guardas Prisionais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Receber uma denúncia criminal sobre mim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Ignorar as necessidades da minha família por causa do meu trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Estar sob suspeita de má conduta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Não me afecta de maneira nenhuma	Afecta-me um pouco	Afecta-me moderadamente	Afecta-me muito	Afecta-me muito	Afecta-me muito
16. Decisões atiradas e mudanças frequentes de decisão, por parte dos directores e chefes de guardas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Refletir os meus problemas de trabalho na minha família	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Ambiguidade das instruções recebidas no trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Nunca poder expressar as minhas opiniões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Ter de ser cauteloso a todo o momento no meu trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Dificuldades nas condições físicas do meu local de trabalho (por exemplo, falta de ventilação, iluminação, aquecimento)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Sentir-me eu próprio como um recluso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Ser inspecionado por várias comissões no meu local de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Diferenças nas atitudes e comportamentos em relação aos reclusos, por parte dos directores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Problemas no transporte de casa para o trabalho e/ou do trabalho para casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Tarefas recorrentes que originam uma carga adicional de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Na comunidade, o meu trabalho é descrito como "guardião de chaves" em vez de "guarda prisional" (augmento da aplicação de disciplina)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Omissão ao exercício da minha actividade profissional pelo responsável da prisão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Deixar-me com acontecimentos pouco habituais no meu local de trabalho (por exemplo, lutas, motins, homicídios)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Ter pouco tempo para estar com os amigos e familiares por causa do meu trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Métodos de comunicação insuficientes no meu local de trabalho (por exemplo, falta de laboratório ou rádio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Responsabilidades excessivas da minha profissão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Durak-Senol & Gençöz

Anexo IV

Escala da Vulnerabilidade ao Stresse (QVS)

INSTRUÇÕES

Cada uma das questões que a seguir é apresentada serve para avaliar a sua maneira de ser habitual. Não há respostas certas ou erradas. Há apenas a *sua* resposta. Responda de forma rápida, honesta e espontânea assinale com uma cruz (x) no quadrado respectivo aquela que se aproxima mais do modo como se comporta ou daquilo que realmente lhe acontece.

	Concordo em absoluto	Concordo bastante	Nem concordo nem discordo	Discordo bastante	Discordo em absoluto
1. Sou uma pessoa determinada na resolução dos meus problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Tenho dificuldades em me relacionar com pessoas desconhecidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Quando tenho problemas que me incomodam posso contar com um ou mais amigos que me servem de confidentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Costumo dispor de dinheiro suficiente para satisfazer as minhas necessidades pessoais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Preocupo-me facilmente com os contratempos do dia-a-dia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Quando tenho um problema para resolver usualmente consigo alguém que me possa ajudar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Dou e recebo afecto com regularidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. É raro deixar-me abater pelos acontecimentos desagradáveis que me ocorrem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Perante as dificuldades do dia-a-dia sou mais para me queixar do que para me esforçar para as resolver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Sou um indivíduo que se enerva com facilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Na maior parte dos casos as soluções para os problemas importantes da minha vida não dependem de mim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Quando me criticam tenho tendência a sentir-me culpabilizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. As pessoas só me dão atenção quando precisam que faça alguma coisa em seu proveito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Dedico mais tempo às solicitações das outras pessoas do que às minhas próprias necessidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Prefiro calar-me do que contrariar alguém no que está a dizer, mesmo que não tenha razão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Fico nervoso e aborrecido quando não me saio tão bem quanto esperava a realizar as minhas tarefas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Há em mim aspectos desagradáveis que levam ao afastamento das outras pessoas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Concordo em absoluto	Concordo bastante	Nem concordo nem discordo	Discordo bastante	Discordo em absoluto
18. Nas alturas oportunas custa-me exprimir abertamente aquilo que sinto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Fico nervoso e aborrecido se não obtenho de forma imediata aquilo que quero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Sou um tipo de pessoa que, devido ao sentido de humor, é capaz de se rir dos acontecimentos desagradáveis que lhe ocorrem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. O dinheiro de que posso dispor mal me dá para as despesas essenciais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Perante os problemas da minha vida sou mais para fugir do que para lutar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Sinto-me mal quando não sou perfeito naquilo que faço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo V

Inventário de *Burnout*

Grupo IV ²⁶

Assinale para cada questão a frequência com que vive ou sente cada uma das situações a seguir descritas. Assinale com uma cruz apenas um valor por questão e para a sua resposta tome como referência os últimos 3 meses da sua actividade profissional.

	Nunca	Algumas vezes por ano	Uma vez por mês	Algumas vezes por mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias
1. Sinto-me emocionalmente exausto com o meu trabalho							
2. Sinto-me cansado no final de um dia de trabalho							
3. Sinto-me cansado quando me levanto para ir trabalhar							
4. Compreendo facilmente como se sentem as outras pessoas							
5. Trato as outras pessoas como se fossem objectos impessoais							
6. Custa-me trabalhar todo o dia com as outras pessoas							
7. Lido eficazmente com os problemas das outras pessoas							
8. Sinto-me fisicamente exausto com o meu trabalho							
9. Sinto que consigo ajudar as outras pessoas com o meu trabalho							
10. Tornei-me mais insensível com os outros desde que faço este trabalho							
11. Sinto-me preocupado porque este trabalho me deixa mais frio emocionalmente							
12. Sinto-me cheio de energia							
13. Sinto-me frustrado no meu trabalho							
14. Sinto que estou a trabalhar demais							
15. Sinto que não me preocupo com o que acontece às pessoas com quem trabalho							
16. Causa-me stress trabalhar directamente com as pessoas							
17. Consigo criar um ambiente descontraído com as pessoas com quem trabalho							
18. Sinto-me bem depois de contactar com as outras pessoas							
19. Sinto que consigo fazer coisas úteis no meu trabalho							
20. Sinto que estou a atingir os meus limites							
21. Lido calmamente com os problemas emocionais							
22. Sinto que as outras pessoas me culpam pelos seus problemas							

*O questionário termina aqui.
Obrigado pela colaboração.*

²⁶ Adaptado de MBI (Maslach & Jackson, 1997, traduzido por Mendes, 2005)

Anexo VI

Questionário de Estratégias de *Coping* (QEC)

ANEXO

QUESTIONÁRIO DE ESTRATÉGIAS DE COPING

Por uns momentos concentre-se e pense na situação de maior stress que experienciou recentemente na sua vida profissional. Por situação «stressante» entendemos qualquer situação que foi difícil ou problemática para si, quer porque você se sentiu angustiada pelo facto daquela situação ter acontecido, quer porque se esforçou consideravelmente para lidar com a mesma.

A seguir vai encontrar um conjunto de afirmações que se referem a várias estratégias utilizadas para lidar com situações de stress. Pensando na forma como lidou com a situação de stress que viveu, assinale a frequência com que utilizou cada uma das estratégias indicadas, de acordo com a seguinte escala:

- 0 - Nunca usei
- 1 - Usei de alguma forma
- 2 - Usei algumas vezes
- 3 - Usei muitas vezes

1	Concentre-se apenas naquilo que, a fazer a seguir - no próximo passo	0	1	2	3
2	Pra algo que pensei que não iria resultar, mas pelo menos fiz alguma coisa	0	1	2	3
3	Tentei encontrar a pessoa responsável para mudar a sua opinião	0	1	2	3
4	Falei com alguém para obter mais sobre a situação	0	1	2	3
5	Critiquei-me ou analisei-me a mim própria	0	1	2	3
6	Tentei não me focar sobre o problema, mas deixar as coisas abertas de alguma forma	0	1	2	3
7	Espereti que acontecesse um milagre	0	1	2	3
8	Deixei-me ajudar mesmo se nada tivesse acontecido	0	1	2	3
9	Tentei ganhar para não progredir o que estava a sentir	0	1	2	3
10	Tentei olhar para os pontos mais favoráveis do problema	0	1	2	3
11	Esquamei a minha cabeça (é) pensando) que me causou (eram) o problema	0	1	2	3
12	Acheter que fossem atipulados e compressivos comigo	0	1	2	3
13	Estava impaciente em fazer algo criativo	0	1	2	3
14	Tentei esquecer tudo	0	1	2	3
15	Procurei ajuda de um profissional	0	1	2	3
16	Mudei ou criei como pensei de forma positiva	0	1	2	3
17	Pedi desculpa eu, foi algo para compensar a situação	0	1	2	3
18	Comentei um plano de ação e segui-o	0	1	2	3
19	Procurei encontrar o que estava errado nas minhas mãos	0	1	2	3
20	Procurei encontrar o que estava certo nas minhas mãos	0	1	2	3
21	Sai fora da situação melhor do que estava a sentir	0	1	2	3
22	Falei com alguém que poderia fazer alguma coisa concreta em relação ao problema	0	1	2	3
23	Tentei sentir-me melhor comendo, bebendo, fumando, usando drogas ou medicamentos, etc.	0	1	2	3
24	Fiz algo muito arriscado	0	1	2	3
25	Tentei não agir depressa demais nem seguir o meu primeiro impulso	0	1	2	3
26	Encontrei nova esperança	0	1	2	3
27	Redesacchi o que é importante na vida	0	1	2	3
28	Mudei algo para que as coisas comessem bem	0	1	2	3
29	Evitei estar com as pessoas em geral	0	1	2	3
30	Não deixei que a situação me afectasse. Recusou-me a pensar demasiado sobre o problema	0	1	2	3
31	Pedi conselhos a um familiar ou amigo que respeito	0	1	2	3
32	Evitei que os outros se aproveitassem da gravidade da situação	0	1	2	3
33	Tomei a situação mais leve, recusando-me a levar as coisas muito a sério	0	1	2	3
34	Falei com alguém sobre como me estava a sentir	0	1	2	3
35	Mantive a minha cabeça e láste pelo que queria	0	1	2	3
36	Passou o problema para os outros	0	1	2	3
37	Aproveitei as minhas experiências passadas; já estive envolvida em situações semelhantes.	0	1	2	3

38	Eu sabia o que devia ser feito, por isso resolvi os meus esforços para que as coisas comessem bem	0	1	2	3
39	Recusou acreditar que a situação tinha acontecido	0	1	2	3
40	Prometi a mim própria que as coisas para a próxima seriam diferentes	0	1	2	3
41	Crii várias soluções diferentes para o problema	0	1	2	3
42	Tentei evitar que os meus sentimentos interferissem demasiado noutras coisas	0	1	2	3
43	Mudei algumas coisas em mim própria	0	1	2	3
44	Desisti que a situação desaparecesse ou que de alguma forma Terminasse	0	1	2	3
45	Desisti que as coisas voltassem atrás	0	1	2	3
46	Receti	0	1	2	3
47	Pensei para mim própria naquilo que iria dizer ou fazer	0	1	2	3
48	Pensei na forma como uma pessoa que eu admira iria lidar com a situação e usei-a como modelo	0	1	2	3

Descreva brevemente, a situação stressante em que pensou ao responder a este questionário, quem estava envolvido, o que é que aconteceu e o que é que tornou a situação stressante. Esta descrição será útil para a interpretação do questionário.

MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

Adaptação de C. Santos & J. Ribeiro (1998)

Anexo VII

Pedido de autorização dirigido ao Exmo. Senhor Diretor-geral



UNIVERSIDADE DOS AÇORES

Exmo. Senhor Diretor-geral
Dr. Rui Sá Gomes
Direção-geral de Reinserção e Serviços Prisionais
Travessa da Cruz do Torel, nº1
1150-122 Lisboa

Assunto: Estudo sobre o stress ocupacional e as estratégias de compensação dos guardas prisionais da Região Autónoma dos Açores

Exmo. Senhor Diretor-geral

No âmbito do Mestrado em Psicologia da Educação da Universidade dos Açores, especialidade de Contextos Educativos, o mestrando Paulo Fernando Medeiros Arruda propõe-se desenvolver, sob a orientação científica do Professor Doutor Ermelindo Peixoto, um projeto de investigação sobre a temática em título.

Neste sentido, vimos requerer a V. Exa autorização para realizar este estudo nos estabelecimentos prisionais da Região Autónoma dos Açores, mais especificamente nos de Ponta Delgada e Angra do Heroísmo e na Cadeia de Apoio da Horta. Em termos mais concretos, solicitamos a V. Exa se digne autorizar a aplicação de alguns inquéritos por questionário aos guardas prisionais dos estabelecimentos suprarreferidos, conforme consta do anexo ao presente ofício.

Este estudo será apresentado e discutido em sede de provas públicas para a obtenção do grau de Mestre pela Universidade dos Açores. No processo de recolha de dados será mantida a confidencialidade da informação fornecida pelos participantes e preservado o seu anonimato.

Como vem sendo prática em situações idênticas, será disponibilizado um exemplar do estudo finalizado à DGRSP – Direção de Serviços de Planeamento e de Relações Externas. Esperamos que os resultados e conclusões deste estudo possam contribuir para melhorar as condições em que os profissionais de segurança exercem a sua função nos estabelecimentos prisionais dos Açores.

Qualquer esclarecimento adicional acerca deste projeto e do seu desenvolvimento poderá ser obtido através dos seguintes contactos.

Correio eletrónico: peixoto@uac.pt

Telefone: 296650155

Aguardando, da parte de V. Exa, uma decisão favorável sobre este assunto subscrevermo-nos,

Atentamente.

Margarida Damião Serpa
(Diretora do Departamento de Ciências de Educação)

Ermelindo Manuel Bernardo Peixoto
(Coordenador do Mestrado de Psicologia da Educação)

Anexo VIII

Ofício n.º 71/DSPRE/2013 (despacho que autoriza a investigação)



Exmo(a) Senhor(a)
Prof. Doutor Ermelindo Peixoto
Universidade dos Açores
Rua da Mãe de Deus
95001-855 Ponta Delgada,
S. Miguel Açores

peixoto@uac.pt

<i>V/ referência</i>	<i>N/ referência</i>	<i>Ofício N.º</i>	<i>Data</i>
14.02.2013		71/DSPRE/2013	25.03.2013

Assunto: Investigação académica sobre "Stress Ocupacional e Estratégias de Compensação dos Guardas Prisionais, em EP da RAA

Tenho a honra de informar V. Ex.^a que, por despacho do Senhor Director-Geral de 19.03.2013, Paulo Fernando Medeiros Arruda foi autorizado a realizar a investigação em epígrafe, integrada no âmbito do Mestrado em Psicologia da Educação, especialidade de Contextos Educativos, da Universidade dos Açores, nos EP de Ponta Delgada, Angra do Heroísmo e Horta

Daqui decorre que poderá o requerente contactar os estabelecimentos prisionais em referência, para os devidos efeitos.

Dando cumprimento ao disposto na Circular nº 5 / GDG / 2001 de 18 de Junho – que regula estágios e investigações académicas – chama-se a atenção para o facto da realização deste estudo estar sujeito às condições de que

- 1 A execução do trabalho decorra nos Estabelecimentos Prisionais de Ponta Delgada Angra do Heroísmo e Horta e esteja sempre dependente da disponibilidade e coordenação com as respectivas direcções;
- 2 A aplicação dos instrumentos de recolha de informação aos elementos do corpo da guarda, decorra como indicado, sendo em todas as suas componentes e fases, assegurada pelo requerente, em articulação com as Direcções dos EP envolvidos, desde que daí não advenham prejuízos para o normal funcionamento dos serviços;



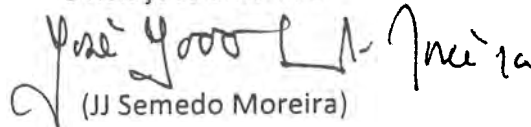
3. A recolha do consentimento informado por parte dos profissionais que se disponham a colaborar reservando-se-lhes o direito de, a qualquer momento, poderem interromper a sua colaboração. O assentimento destes profissionais deve ser passado a escrito, ficando cópia no EP;
- 4 O requerente e respectivo orientador do estudo fiquem obrigados a preservar o anonimato dos dados e das pessoas que venham a colaborar, através de declaração escrita.

Com os melhores cumprimentos.

pel'

A Direcção de Serviços de Planeamento

e Relações Externas


(JJ Semedo Moreira)

VPF/

Anexo IX

Consentimento Informado dos participantes



Consentimento Informado

No âmbito do Mestrado em Psicologia da Educação na especialidade de Contextos Educativos da Universidade dos Açores, o mestrando Paulo Fernando Medeiros Arruda propõe-se a desenvolver um projeto de Investigação intitulado “*Stresse, Burnout e Estratégias de Coping nos Guardas Prisionais da Região Autónoma dos Açores*”.

A presente investigação procura perceber os níveis de vulnerabilidade ao stresse, stresse profissional e *burnout* existentes nos guardas prisionais ao serviço na Região Autónoma dos Açores.

Neste sentido, gostaríamos de contar com a vossa colaboração para responder a um questionário sociodemográfico, uma classificação contendo itens que incidem sobre as fontes de stresse no trabalho, a escala de Stresse Profissional para Guardas Prisionais (ESPGP), a escala da Vulnerabilidade ao Stresse (QVS), o inventário de *Burnout* (MBI) e o questionário de Estratégias de *Coping* (QEC).

Este estudo será apresentado e analisado no âmbito dos procedimentos para defesa de tese/dissertação, os seus resultados serão objeto de divulgação pública. Será mantida a confidencialidade da resposta dos participantes e preservado o anonimato da respetiva participação.

Declaro que tomei conhecimento dos procedimentos envolvidos na presente investigação, tomando a minha decisão de modo voluntário e autónomo.

Data: __/__/201__

Nome do participante: _____

Assinatura: _____