

ANÁLISE FATORIAL DO INVENTÁRIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI-HSS) EM PROFISSIONAIS PORTUGUESES

Carla S. Vicente¹; Rui Aragão Oliveira^{2,3}; João Maroco³

1- Doutoranda, Departamento de Psicologia Clínica, Universidade de Évora, Évora, Portugal;

2- Doutorado em Psicologia Clínica, Psicanalista. 3 - Unidade de Investigação em Psicologia e Saúde (UIPES), Instituto Superior de Psicologia Aplicada (ISPA).

RESUMO- O Burnout corresponde a uma resposta prolongada a stressores interpessoais crónicos no trabalho, que sobrevém da perceção por parte do sujeito de uma discrepância entre os esforços realizados e os alcançados no seu trabalho. Pretende-se avaliar a validade fatorial e a fiabilidade do Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS), quando aplicada a uma amostra de profissionais que trabalham no âmbito da intervenção social. O estudo foi composto por uma amostra de 363 profissionais que trabalham na área da intervenção social. A recolha de amostra ocorreu entre Janeiro a Março de 2011. Os instrumentos utilizados foram: o questionário sociodemográfico e o Maslach Burnout Inventory – Human Services (HSS).

Os resultados obtidos com base na Análise Fatorial Confirmatória (AFC) corroboram que o Burnout, avaliado com o MBI-HSS, se ajusta a uma estrutura tridimensional. Para um bom ajustamento do modelo sugere-se a eliminação dos itens 5, 6, 7 e 22, uma vez que este modelo reduzido apresenta um ajustamento significativamente melhor à amostra, em estudo do que o modelo original. A consistência interna das dimensões exaustão emocional (0,84) e realização pessoal (0,70) do inventário foi aceitável, à exceção do fator despersonalização que apresentou valores muito baixos (0,59). O presente estudo revela que a versão adaptada do MBI-HSS produz estimativas de Burnout em profissionais que trabalham no Burnout âmbito da intervenção social com validade e fiabilidade razoáveis.

Palavra chave- Burnout, Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey; Análise Fatorial, Consistência Interna, Propriedades Psicométricas

FACTORIAL VALIDITY OF THE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI-HSS) AMONG PORTUGUESE PROFESSIONALS

ABSTRACT- Burnout represents a prolonged response to chronic interpersonal stressors on the job, which comes from the perception by the subject of a discrepancy between the efforts and achieved in their work. The aim is to assess the reliability and factorial validity of the Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS), when applied to a sample of professionals working in the social intervention. The study was composed of a sample of 363 professionals working in the area of social intervention. The sample collection occurred between January to March 2011. The instruments used were: sociodemographic questionnaire and the Maslach Burnout Inventory - Human Services (HSS).

The results based on Confirmatory Factor Analysis (CFA) corroborate that Burnout, assessed with the MBI-HSS, fits a three-dimensional structure. A reduced version where items 5, 6, 7 and 22, were removed showed a significant better quality of fit to the sample under study than the original MBI-HSS. The internal consistency of dimensions of emotional exhaustion (.84) and personal accomplishment (.70) inventory was acceptable, except for the depersonalization factor that was low (.59). The present study shows that

the MBI-HSS allows the estimation of burnout in professionals working in the social intervention with acceptable factorial validity and reliability.

Keywords: Burnout Syndrome, Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey, Factorial Validity, Reliability, Psychometric Properties

Recebido em 05 de Março de 2013/ Aceite em 21 de Março de 2013

O Burnout tem sido definido como uma resposta prolongada a stressores interpessoais crónicos no trabalho. Para a maioria dos autores, o Burnout sobrevém da perceção por parte do sujeito de uma discrepância entre os esforços realizados e os alcançados no seu trabalho (Montero-Marín, García, Campayo, Mera, & Hoyo, 2009; Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap, & Kadler, 2001; Schaufeli & Buunk, 1996). Sucede com frequência nos profissionais que trabalham diretamente com clientes necessitados ou problemáticos. Caracteriza-se por três dimensões chave: exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal (Maslach, 1981; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Por exaustão emocional entende-se um esgotamento dos recursos emocionais, morais e psicológicos da pessoa. A despersonalização representa uma distanciação afetiva ou indiferença emocional em relação aos outros, nomeadamente àqueles que são a razão de ser atividade profissional (pacientes, clientes, etc). A realização pessoal exprime uma diminuição dos sentimentos de competência e de prazer associados ao desempenho de uma atividade profissional (Maroco & Tecedor, 2009).

A preocupação com o diagnóstico e avaliação da Síndrome de Burnout foi estando presente desde os primórdios das investigações, que foram emergindo acerca do constructo. Embora existam vários instrumentos para avaliar o Burnout, o que se revelou mais promissor e mais difundido nas investigações empíricas, em cerca de 90%, foi o Maslach Burnout Inventory (1981) (MBI). Este instrumento foi desenvolvido por Christina Maslach e Susan Jackson, cujo objetivo visava avaliar o Burnout em profissionais que trabalhavam em áreas dos serviços humanos e de saúde (Halbesleben & Demerouti, 2005; Hallberg & Sverke, 2004; Kalliath, O’Driscoll, Gillespie, & Bluedorn, 2000; Kristensen, Borritz, Villadsen, & Christensen, 2005; Maslach *et al.*, 1981; Moreno-Jimenez, 2007; Richardsen & Martinussen, 2004; Schaufeli *et al.*, 1996; Seisedos, 1997; Vanheule, Rossel, & Bogaerts, 2005; Vanheule, Rosseel, & Vlerick, 2007). Foi construído com base em entrevistas junto de profissionais que trabalhavam num contexto assistencial. Assim, as três dimensões do MBI não foram deduzidas teoricamente, mas de itens exploratórios inicialmente recolhidos para refletir a variedade de experiências associadas ao fenómeno Burnout (Maslach *et al.*, 1981; Moreno-Jimenez, 2007; Qiao & Schaufeli, 2011; Schaufeli *et al.*, 2001; Schutte, Toppinen, Kalimo, & Schaufeli, 2000; Shirom, 2003). Face ao crescente interesse neste fenómeno foi rapidamente expandido a outras profissões, que não se encontravam associadas aos serviços humanos.

Deste modo, existem, atualmente, três versões distintas em função da área profissional: a 1ª versão, Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS), destinado a profissionais de saúde (22 itens); a segunda versão, Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI-ES), adaptado ao contexto educacional (22 itens) e a terceira versão, Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS), mais genérica, adaptada à população trabalhadora em geral, com 16 itens (Borritz, 2006; Carlotto & Câmara, 2007; Hallberg *et al.*, 2004; Kalliath *et al.*, 2000; Kristensen *et al.*, 2005; Maroco *et al.*, 2009; Maroco, Tecedor, Martins, & Meireles, 2008; Moreno-Jimez, 2007; Schutte *et al.*, 2000; Semedo, 2009; Shirom

& Melamed, 2006). Todas as versões anteriormente citadas possuem uma estrutura trifatorial, obedecendo à conceptualização do Burnout proposta por Christina Maslach.

Quanto à sua composição, o MBI-HSS compreende 22 afirmações que incidem sobre sentimentos e atitudes relacionados com o trabalho e com os clientes, divididos por três dimensões: Exaustão emocional (nove itens), Despersonalização (cinco itens) e Realização Pessoal (oito itens). A resposta é dada sobre a frequência com que cada sentimento ocorre numa escala ordinal que varia entre 0 “Nunca” a 6 “Todos os dias”. A escala não permite o cálculo de uma pontuação global de Burnout. Assim, considera-se que um sujeito tem Burnout quando obtém resultados elevados na dimensão exaustão emocional e despersonalização e baixa realização pessoal (Carlotto *et al*, 2007; Hallberg *et al*, 2004; Kristensen *et al*, 2005; Maroco *et al*, 2008; Maroco *et al*, 2009; Maslach *et al*, 1981; Moreno-Jimenez, 2007; Qiao *et al*, 2011; Richardsen *et al*, 2004; Schaufeli *et al*, 1996; Schaufeli *et al*, 2001; Seisdedos, 1997; Semedo, 2009; Shirom, 2003; Vanheule *et al*, 2007).

No que se refere às suas propriedades psicométricas, o Maslach Burnout Inventory, nas suas três versões, têm sido alvo de diversos estudos. Estes têm sido desenvolvidos nos mais variados contextos profissionais e em diferentes países que não de origem anglo-saxónica. O MBI-HSS, na sua versão original, apresenta uma boa consistência interna, dado que os valores de Alfa de Cronbach obtidos foram: para a exaustão emocional (0,90); despersonalização (0,79) e para a realização pessoal (0,71) (Carlotto *et al*, 2007; Lara, Moreno-Jimenez, Muñoz, Benadero, & Viveros, 2008; Manso-Pinto, 2006; Maslach *et al*, 1981; Seisdedos, 1997; Semedo, 2009; Rohland, Kruse, & Rohrer, 2004). Todavia, ao analisarem-se os resultados alcançados por outras investigações, na sua maioria realizadas fora dos EUA, observa-se que os fatores exaustão emocional e realização pessoal apresentam valores de Alfa de Cronbach mais aceitáveis, que oscilam entre 0,79 a 0,91 para a exaustão emocional e 0,69 a 0,87 para a escala realização pessoal (Carlotto *et al*, 2007; García, Remuzgo, & Fuentes, 2007; Manso-Pinto, 2006; Rohland *et al*, 2004; Wilke, Román, & Faúndez, 2012). Porém, nalguns estudos as pontuações alcançadas na dimensão despersonalização são substancialmente inferiores ($\alpha = 0,42$ e $\alpha = 0,66$). (Carlotto *et al*, 2007; Córdoba *et al*, 2011; Faúndez & Gil-Monte, 2009; García *et al*, 2007; Gil-Monte, 2005; Gil-Monte & Faúndez, 2011; Lara *et al*, 2008; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Richardsen *et al*, 2004; Semedo, 2009; Wilke *et al*, 2012)

Em relação à estrutura fatorial do MBI-HSS, constata-se que, na sua maioria, os estudos são de carácter exploratório recorrendo para o efeito a análises fatoriais exploratórias (AFE), quer seja mediante rotação ortogonal ou rotação oblíqua, com extração de fatores pelo método das componentes principais. Alguns estudos favorecem uma solução de três fatores, no entanto outros há, que obtiveram quatro fatores, cinco fatores e seis fatores. (Carlotto *et al*, 2007; Faúndez *et al*, 2009; Garcia *et al*, 2007; Kalliath *et al*, 2000; Semedo, 2009; Vanheule *et al*, 2007; Wilke *et al*, 2012) Esta variabilidade da dimensionalidade fatorial pode ser contudo, não uma propriedade do instrumento, mas sim um artefacto das análises (exploratórias) e/ou das amostras estudadas. Contudo, em estudos recentes, onde o conceito tem sido analisado sobre uma perspetiva teórica, são proferidas críticas e reflexões acerca da dimensionalidade do Burnout, na medida em que estas reflexões sugerem a existência de dois fatores apenas, em vez de três, dado que do ponto de vista empírico, a maioria dos estudos referem que a realização pessoal apresenta uma fraca correlação com as outras duas dimensões (Halbesleben *et al*, 2005; Hallberg *et al*, 2004; Maroco & Campos, 2012; Qiao *et al*, 2011; Schaufeli & Taris, 2005; Shirom, 2003). Alguns autores sugerem inclusive que a

baixa realização pessoal é uma consequência e não uma faceta do Burnout (Demerouti *et al.*, 2003; Kristensen *et al.* 2005; Maroco *et al.*, 2012)

No entanto, na sequência de algumas limitações proferidas acerca das limitações da AFE e ACC, um número considerável de estudos tem recorrido à análise fatorial confirmatória (AFC), sendo recomendado, pelos autores do instrumento, que se assuma uma estrutura de três fatores. Outros autores têm sugerido a eliminação dos itens 12 e 16 quer a partir de resultados empíricos quer de reflexões teóricas sobre a relevância destes itens para a definição do construto (Córdoba *et al.*, 2011; Hallberg *et al.*, 2004; Kalliath *et al.*, 2000; Lara *et al.*, 2008; Maroco *et al.*, 2009; Maroco *et al.*, 2008; Qiao *et al.*, 2011; Richardsen *et al.*, 2004; Schaufeli *et al.*, 2001; Schutte *et al.*, 2000; Wilke *et al.*, 2012).

Todavia, a forma como se encontram redigidos os itens na escala, também têm sido assinalados, nomeadamente por Demerouti *et al.* (2001), como uma das fragilidades do MBI-HSS. De acordo com os autores, os itens das três subescalas não são redigidos no mesmo sentido. Observa-se que nas dimensões exaustão emocional e despersonalização os itens se encontram formulados na negativa, enquanto na realização pessoal, os itens são formulados na positiva. Ora, para alguns autores, a formulação unidimensional dos itens dentro de cada subescala poderia influenciar a validade das mesmas (Halbesleben *et al.*, 2005; Kristensen *et al.*, 2005; Qiao *et al.*, 2011; Schaufeli *et al.*, 2005; Taris, Le Blanc, Schaufeli, & Schreurs, 2005).

Por sua vez, Kristensen *et al.* (2005) tecem críticas quanto à forma como se apura o escore de cada dimensão, dado que não é possível apurar uma pontuação global, o que no entender dos investigadores poderá significar que estamos perante um conceito de três variáveis moderadamente correlacionadas (Kristensen *et al.*, 2005; Schaufeli *et al.*, 2005; Shirom, 2003; Shirom *et al.*, 2006; Taris *et al.*, 2005). Adicionalmente, estes autores consideram que o que poderá contribuir para a discrepância nos estudos de adaptação do MBI para outras línguas, poderá dever-se mais ao género, cultura e contexto socioeconómico, do que propriamente devido a questões técnicas da tradução, pois não será de descurar que foi criado para a população americana. Outra crítica que emerge da literatura prende-se com o fato de o MBI apenas concentrar-se em componentes afetivos da exaustão emocional, em contraste com o que é proferido por outros autores que sugerem que a dimensão exaustão deve incluir outros aspetos, nomeadamente cognitivos e físicos, de modo a obter a natureza da exaustão que é experimentada como resultado do stress ocupacional (Halbesleben *et al.*, 2005; Kristensen *et al.*, 2005; Qiao *et al.*, 2011; Schaufeli *et al.*, 2005; Shirom, 2003).

A realidade portuguesa demonstra que a maioria dos estudos empíricos incide em áreas associadas à saúde e toxicodependência, embora mais recentemente tenham sido desenvolvidos estudos no âmbito da educação e forças de segurança (Maroco *et al.*, 2009; Pires, Mateus, & Câmara, 2004; Ribeiro, Gomes, & Silva, 2010; Roque & Soares, 2012; Semedo, 2009; Viegas & Patrão, 2012). Todavia, observa-se a existência de poucos estudos acerca das qualidades psicométricas do Inventário de Burnout de Maslach – Human Services Survey (MBI-HSS) (Maroco *et al.*, 2009; Melo, Gomes, & Cruz, 1999; Semedo, 2009)

Em virtude de em Portugal não se disporem de muitos dados publicados acerca da validade e fiabilidade do MBI-HSS, decidiu-se levar a cabo este estudo, tendo-se definido como objetivo: avaliar a validade fatorial e a fiabilidade do MBI-HSS, numa amostra de profissionais que trabalham no âmbito da intervenção social.

MÉTODO

Participantes

Os participantes são 363 colaboradores de Instituições Particulares de Solidariedade Social, que trabalham, direta ou indiretamente, com idosos e doentes crónicos e que aceitaram participar voluntariamente neste estudo. As respostas sociais consideradas foram lar (35%), serviço de apoio domiciliário (28,7%), centro de dia (16,5%) e cuidados continuados (1,7%). A média de idade dos participantes situa-se nos 43,2 anos ($DP= 10,7$). A maioria dos participantes é do género feminino (92,3%) e apenas 7,7% são do género masculino. No que se refere às habilitações literárias verifica-se que 32% tem o 3º Ciclo (7º ao 9º ano), 18,2% têm a Secundária (10º ao 12º ano), seguido com 16,8% dos sujeitos com licenciatura. Com o 1º Ciclo (1ª à 4ª classe) surgem 15,7% dos participantes sendo 13,2% com o 2º Ciclo (5º e 6º ano). Em termos de categoria profissional, a amostra é composta por ajudantes de ação direta (51,5%), auxiliares de ação direta (13,8%), Assistentes Sociais (9,1%), Pessoal Administrativo (3,9%), Psicólogos (2,5%) e Animadores Socioculturais (2,5%).

Material

As características sociodemográficas foram avaliadas por intermédio de um questionário, construído para o efeito, com questões fechadas.

A avaliação do estado de Burnout foi efetuada com a escala MBI-HSS (Maslach & Jackson, 1996), versão adaptada para a população portuguesa por Semedo (2009). Na sua versão original, é composto por 22 itens acerca de sentimentos relacionados com o trabalho, distribuídos por três escalas: Exaustão Emocional, com nove itens; Despersonalização, com cinco itens e Realização Pessoal, com oito itens. A resposta é dada sobre a frequência com que cada sentimento ocorre numa escala ordinal de sete posições entre “Nunca” (0) e “Todos os dias” (6).

Procedimento

Em Novembro de 2010 procedeu-se ao contacto formal das direções das Instituições Particulares de Solidariedade Social, tendo-se para o efeito enviado por correio e contacto eletrónico (e-mail), os pedidos de colaboração na referida investigação. A acompanhar a carta de apresentação do estudo, seguia em anexo o pedido de autorização, no qual constavam os objetivos e etapas com que se iria desenrolar o mesmo. Procedeu-se à recolha da amostra entre Janeiro a Março de 2011.

Como forma de assegurar o anonimato e confidencialidade dos participantes, foram entregues por participante um envelope no qual constava a carta explicativa do objetivo do estudo; o consentimento informado, o questionário sociodemográfico e o MBI-HSS. O anonimato das respostas foi assegurado a todos os participantes e não houve qualquer remuneração ou incentivo à participação. Foram seguidos todos os procedimentos requeridos pelas Comissões de Ética de Investigação.

O presente estudo insere-se num projeto de investigação sobre a “Compreensão dos fenómenos Burnout nos prestadores de cuidados a idosos e doentes crónicos”, cujo objetivo visa compreender de que modo os processos de natureza relacional e conflitual contribuem para o aparecimento da Síndrome de Burnout, entre os profissionais que lidam diariamente com pacientes em situação de vulnerabilidade física, mental e social (Vicente & Aragão Oliveira, 2011; Vicente & Oliveira, 2012)

Para se proceder à análise dos dados recorreu-se aos seguintes procedimentos estatísticos. A distribuição dos itens foi avaliada pela assimetria (Sk) e achatamento (Ku) e pela sua frequência. Os itens com valores absolutos de assimetria superiores a 3 e de achatamento superiores a 7 não foram considerados. A validade do construto foi avaliada nas suas facetas de validade fatorial, validade convergente e validade discriminante.

A estrutura fatorial proposta pelo MBI-HSS foi avaliada pela Análise Fatorial Confirmatória (AFC) com a estimação de máxima verosimilhança. A qualidade do ajustamento global do modelo fatorial foi efetuada de acordo com os índices e respetivos valores de referência, nomeadamente: Razão da estatística do α^2 e graus de liberdade (α^2/df). Considerou-se como valor de referência para um bom ajustamento valores que se situam entre 1 e 2. O Comparative Fit Index (CFI). Valores de CFI superiores a 0,9 indicam um bom ajustamento. Outro índice utilizado foi o Goodness of Fit Index (GFI). Considera-se que valores superiores a 0,9 indicam um bom ajustamento aos dados. E por último, o Índice Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA), em que se considera valores de referência de RMSEA inferiores a 0,05, como indicadores de um bom ajustamento do modelo (Maroco, 2010). A qualidade do ajustamento local foi avaliada pelos pesos fatoriais e pela fiabilidade individual dos itens. O ajustamento do modelo foi realizado a partir dos índices de modificação (superiores a 11; $p < 0,001$) produzidos pelo AMOS e com base em considerações teóricas.

A validade convergente de cada fator foi avaliada pela Variância Extraída Média (VEM). Como proposto por Fornell e Larcker (1981) assumiu-se que existia validade convergente quando a VEM foi superior a 0,5 (Maroco, 2010).

A validade discriminante dos fatores foi avaliada comparando o AVE por cada fator com a correlação de Pearson ao quadrado. Como proposto por Fornell e Larcker (1981), a evidência da validade discriminante foi obtida quando a correlação ao quadrado entre os fatores foi maior do que o AVE, para cada fator.

A fiabilidade foi avaliada com o α de Cronbach estandardizada para cada um dos três fatores (Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Pessoal) e com o α de Cronbach estratificado para o total da escala. Considerou-se que a consistência é adequada para trabalhos experimentais quando o α foi superior a 0,7 (Maroco & Garcia-Marques, 2006).

RESULTADOS

Propriedades psicométricas

A análise estatística descritiva dos itens do MBI-HSS revelou itens muito enviesados com pontuações médias próximas de 0 e assimetria e kurtose muito elevadas (item 5 e item 22). Os restantes itens não apresentaram valores absolutos de assimetria superiores a 3 e de achatamento superiores a 7, que recomendassem contra o seu uso na análise fatorial confirmatória (ver e.g. Maroco, 2010).

Validade do Constructo

Validade Fatorial

O modelo tri-fatorial do MBI-HSS original, ajustado a uma amostra de profissional da área de intervenção social revelou uma qualidade de ajustamento sofrível, na medida em que

se obtiveram valores de $\chi^2/df = 2,30$; CFI = 0,86; GFI = 0,89; TLI=0,84; RMSEA = 0,06 p [rmsea \leq 0,05] = 0,01, $n=363$ (ver Figura 1)

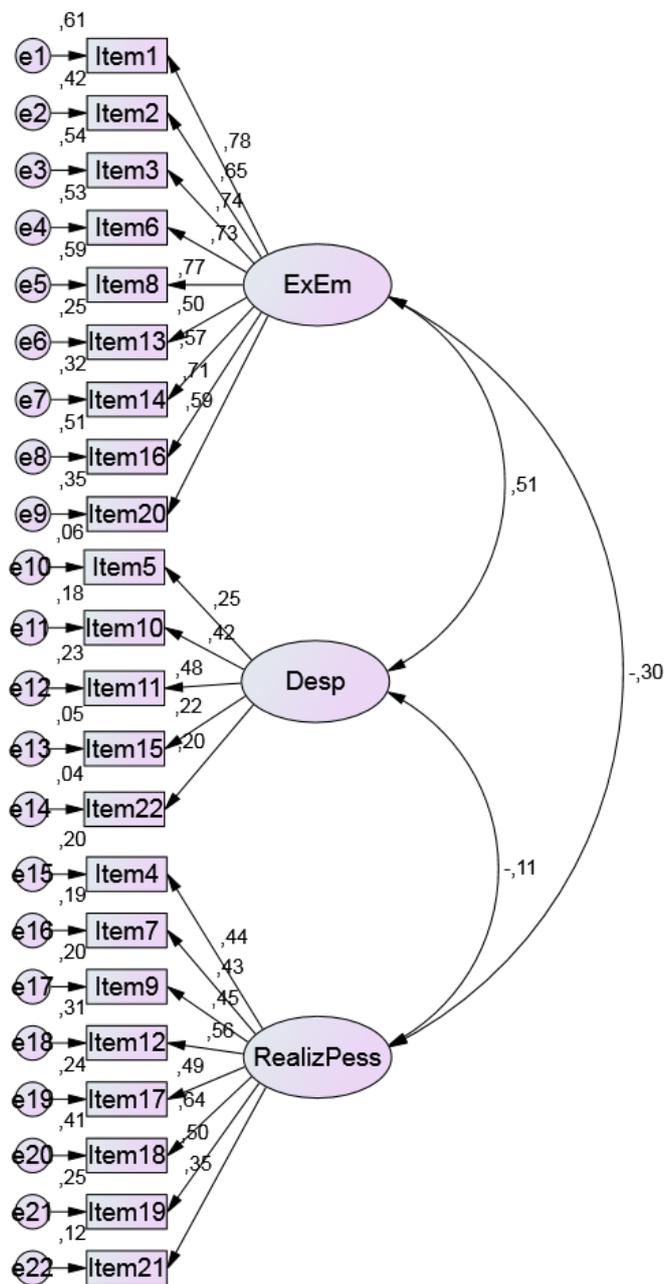


Figura 1 – 1º Modelo: Análise Fatorial Confirmatória da MBI-HSS numa amostra de prestadores de cuidados.

Uma vez que a validade fatorial do MBI-HSS apresenta valores de qualidade de ajustamento sofríveis, procedeu-se ao refinamento do modelo original de acordo com os índices de modificação obtidos com o AMOS.

Numa primeira fase, eliminou-se o item 6 da dimensão exaustão emocional, os itens 5 e 22 da despersonalização e o item 7 da realização pessoal, uma vez que os seus índices de

modificação sugeriam a correlação dos respetivos erros de medida inter e intra-dimensões. Por outro lado, a análise de conteúdo dos itens revelou que, de facto a leitura dos itens e sua interpretação justificava a possibilidade de saturação cruzada em mais do que um fator. Por outro lado, a remoção destes itens, que limitavam a validade discriminante das subescalas, não altera a interpretação conceptual destas escalas. A escala final modificada apresenta assim as três dimensões (ver Figura 2).

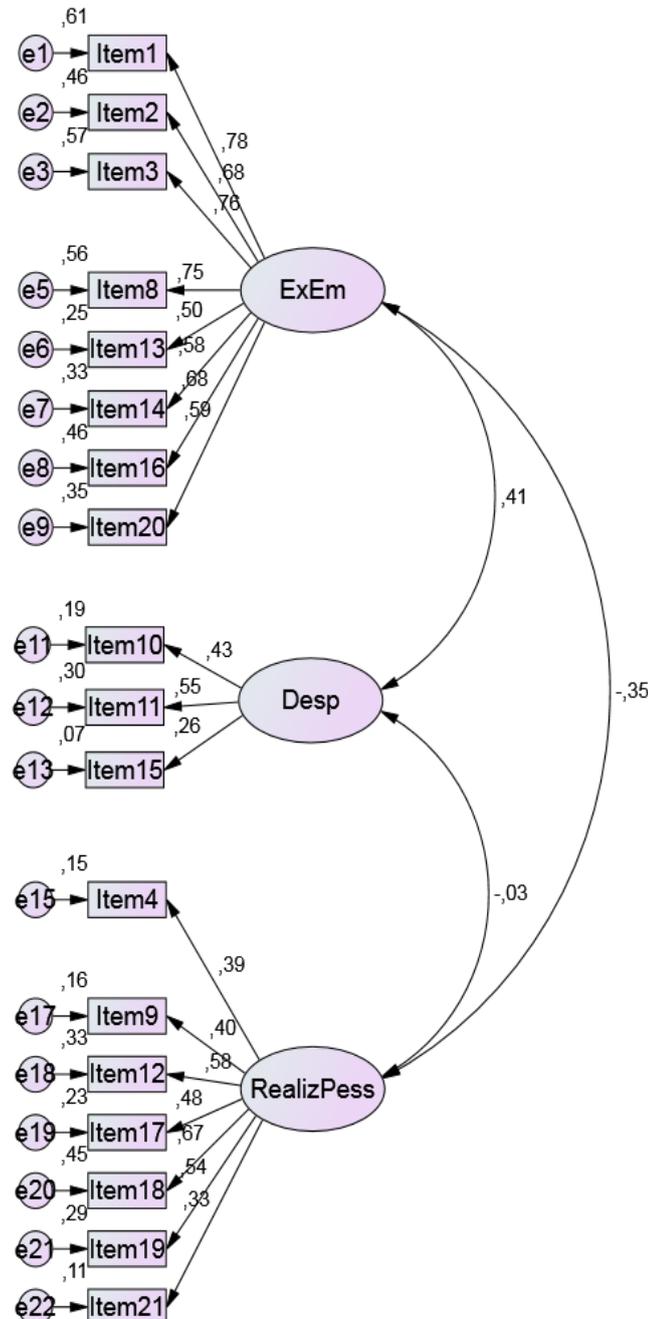


Figura 2 – 2º Modelo tri-fatorial da MBI-HSS ajustado a uma amostra de prestadores de cuidados.

Comparativamente com a escala MBI-HSS original, a nova estrutura proposta apresenta um ajustamento significativamente melhor: $\chi^2/df = 1,87$; CFI = 0,92; GFI = 0,92; TLI=0,91; RMSEA = 0,04 P [rmsea \leq 0,05] = 0,54, $n=363$.

Validade Convergente

Os valores de VEM foram respetivamente 0,45 para a Exaustão, 0,19 para a Descrença e 0,25 para a Realização. Estes valores não permitem concluir pela validade convergente dos fatores na amostra sob estudo.

Validade discriminante

No que concerne à validade discriminante, os fatores exaustão emocional e despersonalização apresentam-se positivamente correlacionados ($r^2=0,16$; $p<0,001$). Pelo contrário, a realização pessoal está correlacionada negativamente com a exaustão emocional ($r^2=0,12$; $p<0,001$) e com a despersonalização ($r^2=0,09$; $p<0,001$). Sendo a VEM de cada fator superior ao quadrado da correlação entre os fatores, fica demonstrada a validade discriminante dos fatores. É contudo de referir que a VEM foi inferior ao desejável especialmente para os fatores Despersonalização e Realização.

Fiabilidade

O primeiro fator, exaustão emocional apresentou bom índice de consistência interna ($\alpha=0,84$). O segundo fator a realização pessoal apresenta um nível de consistência interna razoável ($\alpha=0,70$) enquanto o fator 3 - despersonalização – obteve um coeficiente considerado abaixo do aceitável (0,59), sendo inferior ao encontrado pelas autoras do instrumento original (Maslach & Jackson, 1981) e semelhantes aos apresentados no estudo de adaptação para a população portuguesa realizado por Semedo (2009) (Ver quadro 1). Deste modo, verifica-se que os níveis de consistência interna das escalas foram satisfatórios, à exceção da dimensão despersonalização, que apresenta valores abaixo do que seria aceitável para aplicações experimentais do instrumento.

Quadro 1-
Coeficiente de fiabilidade das escalas do MBI-HSS

Dimensões	Estudo Original (Maslach & Jackson, 1986) (n=1316)	Estudo Adaptação (Semedo, 2009) (n=223)	Estudo Presente (n=363)
Exaustão Emocional	0,90	0,84	0,84
Despersonalização	0,79	0,57	0,59
Realização Pessoal	0,71	0,81	0,70

DISCUSSÃO

As qualidades psicométricas do Maslach Burnout Inventory, Human Services (MBI-HSS) têm sido avaliadas por diferentes investigadores, em diversos contextos e países. O propósito deste estudo foi o de avaliar as propriedades psicométricas do MBI-HSS, numa amostra de profissionais portugueses que trabalham na área de intervenção social.

Na sua versão original, o MBI-HSS apresenta uma elevada consistência interna nas suas três dimensões. Porém ao analisarem-se investigações realizadas, na sua maioria fora dos EUA, observa-se que o MBI-HSS na sua generalidade apresenta uma consistência interna satisfatória, particularmente nas dimensões exaustão emocional e realização pessoal. Vários estudos sugerem que a fiabilidade do MBI-HSS é variável, consoante as amostras em estudo, na medida em que os valores oscilam entre 0,79 a 0,91 para a exaustão emocional e 0,69 a 0,87 para a escala realização pessoal (Carlotto *et al*, 2007; Córdoba *et al*, 2011; Faúndez *et al*, 2009; García *et al*, 2007; Gil-Monte *et al*, 2011; Lara *et al*, 2008; Manso-Pinto, 2006; Rohland *et al*, 2004; Seisdedos, 1997; Semedo, 2009; Wilke *et al*, 2012). Todavia, das três dimensões a que revela maiores fragilidades, quando utilizado em amostras não anglo-saxónicas, ao nível da fiabilidade é a despersonalização, em virtude, de os resultados serem substancialmente inferiores aos apresentados pela versão original (EUA: 0,79; Outros estudos: 0,42 a 0,66).

Na amostra em estudo, os resultados vão ao encontro dos enunciados pela literatura, na medida em que se obteve resultados mais satisfatórios nas dimensões exaustão emocional ($\alpha=0,84$) e realização pessoal ($\alpha=0,70$). O que nos leva a considerar, em concordância com autores como Carlotto e Câmara (2007), que a dimensão exaustão emocional é menos vulnerável a questões culturais, dado que o sentimento de desgaste profissional pelo trabalho e as questões que o abordam têm um carácter mais universal, pela franca relação dessa dimensão com o constructo do item.

Relativamente à dimensão despersonalização os nossos resultados encontram-se em consonância com os obtidos por Lara *et al* (2008) Semedo (2009) e Córdoba *et al*, (2011), uma vez que se revelou a dimensão com menor consistência interna (0,59). Um dos fatores que parece justificar a menor fiabilidade desta dimensão poderá relacionar-se com o reduzido número de itens que a compõem como advverte Gil-Monte (2005). Por outro lado, será de considerar a existência de um certo efeito de desejabilidade social sobre as respostas dadas pelos sujeitos nesta dimensão. Como realça Carlotto e Câmara (2007), a tendência para apresentar um certo nível de despersonalização pode representar uma ameaça psicológica para o indivíduo, particularmente, nos profissionais cujo objetivo central da sua profissão se centra no cuidar do outro, pois interfere ainda que de forma latente, nos seus níveis de autoestima e autoeficácia percebida. Contudo, não será de descurar que existe uma certa “cobrança social” destes profissionais que se aproxima da ideia de vocação, não sendo expectável que o profissional apresente sentimentos de distanciamento face aos seus utentes.

Em relação à estrutura fatorial do Maslach Burnout Inventory, Human Services (MBI-HSS), tem sido consensual do ponto de vista empírico, a adoção de uma estrutura de três fatores, concordante com a sua versão original. Contudo, alguns autores recomendam uma solução de apenas dois fatores, pelo facto de considerarem que a dimensão realização pessoal apresenta uma fraca correlação com as restantes dimensões (Halbesleben *et al*, 2005; Maroco *et al*, 2012; Qiao *et al*, 2011; Schaufeli *et al*, 2005)

Com o propósito de avaliar a qualidade de ajustamento do modelo, um número considerável de estudos têm recorrido à análise fatorial confirmatória (AFC). De acordo com as recomendações das autoras do instrumento, para se obter uma melhoria substancial do modelo subjacente ao MBI, deveria proceder-se à supressão dos itens 12 (RP) e 16 (EE). Porém, existem evidências de dificuldades ao nível de outros itens que não saturam no fator esperado, como é o caso dos itens: 1, 2, 7, 11, 13, 15, 18 e 20 (García, Remuzgo, & Fuentes, 2007; Gil-Monte, 2005; Lara *et al*, 2008; Maslach *et al*, 1996; Wilke *et al*, 2012). Num estudo recente, Córdoba *et al* (2011), propuseram a eliminação do item 6 da dimensão exaustão emocional, por considerarem que parece fazer parte da dimensão despersonalização e dos itens 15 e 21 devido à sua fraca capacidade discriminatória com a escala total, sendo itens que devido à sua complexidade, se tornam de difícil interpretação.

No nosso estudo, o insucesso para confirmar a hipótese de um modelo de 22 itens é consistente com os resultados dos estudos anteriormente citados. Ao testarmos a validade fatorial do MBI-HSS, na sua versão original, verificou-se que o modelo apresentava uma qualidade de ajustamento sofrível, por isso na tentativa de melhorar o instrumento foi testado um segundo modelo, no qual se procedeu à eliminação do item 6, da exaustão emocional, os itens 5 e 22, da despersonalização e o item 7, da realização pessoal, o que veio a revelar um ajustamento significativamente melhor da estrutura tri-fatorial proposta originalmente pelos autores do MBI-HSS.

De acordo com Kristensen *et al*, (2005), a discrepância encontrada nos estudos de adaptação do MBI para outras línguas, poderá dever-se mais aos fatores associados ao género, cultura e contexto socioeconómico, do que propriamente devido a questões técnicas e fiáveis da tradução, atendendo a que o instrumento foi criado para a população americana. Por sua vez, Wilke *et al* (2012), argumentam que o que parece explicar as debilidades relacionadas com as cargas fatoriais de alguns dos itens do MBI-HSS poderá dever-se às características da amostra, e não tanto pelo desenho do instrumento ou pelos fatores culturais.

Na nossa investigação, fomos confrontados com a existência de itens que apresentaram cargas fatoriais mais baixas do que seria expectável, sendo de considerar que as mesmas possam ser explicadas pelas características da amostra, na medida em que na sua maioria era composta por mulheres e com um nível de escolaridade baixo. Por outro lado, consideramos à semelhança de Demerouti *et al* (2001), que a direção conceptual na formulação dos itens, particularmente a formulação na negativa das afirmações que compõem a subescala exaustão emocional e despersonalização, também poderá ter contribuído para influenciar a fraca validade convergente destas subescalas. Desta forma, revela-se de todo pertinente, replicar este estudo numa amostra de maior dimensão, tendo em consideração a necessidade de a composição da mesma ser mais homogénea no que se refere à variável género, como forma de apurar a influência ou não desta variável na validade do instrumento. Por outro lado, é necessário desenvolver outros estudos em Portugal, que incidam nas qualidades psicométricas do Maslach Burnout Inventory - Human Services (MBI-HSS) não só no contexto da intervenção social mas também na área da saúde.

Em conclusão, o MBI-HSS continua a ser um dos instrumentos mais utilizados, nas investigações empíricas, por ser dos questionários que avaliam o Burnout, com maior difusão a nível internacional, tendo sido traduzido para outras línguas que não as de origem anglo-saxónica.

Por outro lado, é dos inventários que mais tem sido estudado relativamente às suas qualidades psicométricas, tendo na generalidade apresentado uma consistência interna

satisfatória, em particular nas dimensões exaustão emocional e realização pessoal. Embora os valores na dimensão despersonalização sejam mais controversos.

No presente estudo o MBI-HSS revela ser uma medida com validade fatorial e discriminante e com fiabilidade aceitável para avaliar o Burnout na amostra em estudo, apesar de apresentar algumas fragilidades ao nível da validade convergente e fiabilidade, particularmente na dimensão despersonalização em que se obtiveram resultados francamente abaixo do esperado.

REFERÊNCIAS

- Borritz, M. (2006) *Burnout in human service work - causes and consequences Results of 3-years of follow-up of the PUMA study among human service workers in Denmark*. (Doctoral Dissertation). National Institute of Occupational Health, Denmark.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2007) Propriedades psicométricas do Maslach Burnout Inventory em uma amostra multifuncional. *Estudos de Psicologia, 24*, 325-332.
- Córdoba, L., Tamayo, J. A., González, M. A., Martínez, M. I., Rosales, A., & Barbato, S. H. (2011) Adaptation and validation of the Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey in Cali, Colombia. *Colombia Médica, 42*, 286-293.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments - A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment, 19*, 12-23. doi: 10.1027//1015-5759.19.1.12
- Faúndez, V., & Gil-Monte, P. (2009) Análisis de las principales fortalezas y debilidades del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). *Ciência & Trabajo, 11*, 160-167.
- García, J. M. G., Remuzgo, S. H., & Fuentes, J. L. L. (2007) Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del Hospital psiquiátrico penitenciário de Sevilla. *Apuntes de Psicología, 25*, 157-174.
- Gil-Monte, P. R. (2005) Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. *Revista Saúde Pública, 39*, 1-8. doi: 10.1590/S0034-89102005000100001
- Gil-Monte, P. R., & Faúndez, V. E. O. (2011) Psychometric properties of the “Spanish Burnout Inventory” in Chilean professionals working to physical disabled people. *The Spanish Journal of Psychology, 14*, 441-451. doi:10.5209/rev_SJOP.2011.v14.n1.40
- Halbesleben, J. R. B., & Demerouti, E. (2005) The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress, 19*, 208-220. doi: 10.1080/02678370500340728

- Hallberg, U. E., & Sverke, M. (2004) Construct Validity of the Maslach Burnout Inventory: Two Swedish Health Care Samples. *European Journal of Psychological Assessment*, 20, 320–338. doi: 10.1027/1015-5759.20.4.320
- Kalliath, T. J., O’Driscoll, M. P., Gillespie, D. F., & Bluedorn, A. C. (2000) A test of the Maslach Burnout Inventory in three samples of healthcare professionals. *Work & Stress*, 14, 35–50. doi:10.1080/026783700417212
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work and Stress*, 19, 192-207. doi: 10.1080/02678370500297720
- Lara, R. M. M., Moreno-Jimenez, B., Muñoz, A. R., Benadero, M. E. M., & Viveros, G. R. O. (2008) Análisis factorial confirmatório del MBI-HSS en una muestra de psicólogos mexicanos. *Psicología y Salud*, 18, 107-116.
- Manso-Pinto, J. F. (2006) Estructura factorial del Maslach Burnout Inventory – version Human Services Survey – en Chile. *Revista Interamericana de Psicología*, 40, 115-118.
- Maroco, J. (2010) *Análise de equações estruturais: Fundamentos teóricos, software & aplicações*. Pêro Pinheiro; Report Number, Lda.
- Maroco, J., & Bonini Campos, J. A. D. (2012). Defining the Student Burnout Construct: A Structural Analysis from Three Burnout Inventories1. *Psychological Reports*, 111, 814-830. doi: 10.2466/14.10.20.pr0.111.6.814-830
- Maroco, J., & Garcia-Marques, J. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4, 65-90.
- Maroco, J., Tecedoros, M., Martins, P., & Meireles, A. (2008) O Burnout como factor hierárquico de 2ª ordem da Escala de Burnout de Maslach. *Análise Psicológica*, 26, 639-649.
- Maroco, J., & Tecedoros, M. (2009) Inventário de Burnout de Maslach para estudantes portugueses. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 10, 227-235.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2, 2, 99-113. doi: 10.1002/job.4030020205
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001) Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Melo, B., Gomes, A., & Cruz, J. (1999) Desenvolvimento e adaptação de um instrumento de avaliação psicológica do Burnout para os profissionais de Psicologia. In: *Avaliação Psicológica: Formas e Contextos*. (Vol. VI, 596-603). Braga. Apport.

- Montero-Marín, C., García- Campayo, J., Mera, D., & Hoyo, Y. (2009) A new definition of burnout syndrome based on Farber's proposal. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 4, 31. doi: 10.1186/1745-6673-4-31.
- Moreno, B. (2007) Evaluación, medidas y diagnóstico del Síndrome de Burnout. In: P. Gil-Monte, & B. Moreno-Jiménez. *El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout): grupos profesionales de riesgo*. (pp. 43-70). Madrid, Ediciones Pirâmide.
- Pires, S., Mateus, R., & Câmara, J. (2004) Síndrome de Burnout nos profissionais de saúde de um Centro de Atendimento a Toxicodependentes. *Revista Toxicodependências*, 10, 15-23.
- Qiao, H., & Schaufeli, W. B. (2011) The Convergent Validity of Four Burnout Measures in a Chinese Sample: A Confirmatory Factor-Analytic Approach. *Applied Psychology: An International Review*, 60, 87–111. doi: 10.1111/j.1464-0597.2010.00428.x
- Ribeiro, L., Gomes, A., & Silva, M. (2010) Stress ocupacional em profissionais de saúde: Um estudo comparativo entre médicos e enfermeiros a exercerem em contexto hospitalar. In: C. Nogueira, I. Silva, L. Lima, A. T. Almeida, R. Cabecinhas, R. Gomes, C. Machado, A. Maia, A. Sampaio & M.C. Taveira (Eds) *Atas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia* (pp. 1494-1508). Lisboa: Associação Portuguesa de Psicologia. Disponível em <http://www.actassnip2010.com>
- Richardsen, A. M., & Martinussen, M. (2004) The Maslach Burnout Inventory: Factorial validity and consistency across occupational groups in Norway. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 377–384. doi: 10.1348/0963179041752691
- Rohland, B. M., Kruse, G. R., & Rohrer, J. E. (2004) Validation of a single-item measure of Burnout against the Maslach Burnout Inventory among physicians. *Stress and Health*, 20, 75-79. doi: 10.1002/smi.1002
- Roque, L., & Soares, L. (2012) *Burnout* numa amostra de psicólogos portugueses da região autónoma da Madeira. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 13, 2-14.
- Schaufeli, W. B., ; Bakker, A. B., Hoogduin, K., Schaap, C., & Kadler, A. (2001) On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout measure. *Psychology and Health*, 16, 565-582, doi: 10.1080/08870440108405527.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. (1996) Professional Burnout. In: M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst and C.L. Cooper (Eds) *Handbook of work and health psychology*. (pp. 311-346). Chuchester, England:John Wiley & Sons, Ltd.
- Schaufeli, W., & Greenglass, E. (2001) Introduction to special issue on Burnout and health. *Psychology and Health*; 16, 501-510. doi: 10.1080/08870440108405523

- Schaufeli, W., & Taris, T. (2005) The conceptualization and measurement of Burnout: common ground and worlds apart. *Work & Stress, 19*, 256-262. doi: 10.1080/02678370500385913
- Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. (2000) The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 73*, 53-66. doi: 10.1348/096317900166877
- Seisdedos, N. (1997) *MBI, Inventário Burnout Maslach*. TEA Ediciones, Madrid.
- Semedo, C. (2009) *Bem-Estar Psicológico no Trabalho e Acidentalidade Laboral em profissionais de saúde*. (Tese de Doutoramento, não publicada) Universidade de Santiago de Compostela. Santiago de Compostela.
- Shirom, A. (2003) Job-related Burnout: A review. In: J.C. Quick and L.E. Tetrick (Eds) *Handbook of occupational health psychology* (pp. 245–265). Washington DC. American Psychological Association.
- Shirom, A., & Melamed, S. (2006) A Comparison of the Construct Validity of Two Burnout Measures in Two Groups of Professionals. *International Journal of Stress Management, 13*, 176–200. doi: 10.1037/1072-5245.13.2.176
- Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2005) Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory ? A review and two longitudinal tests. *Work & Stress, 19*, 238-255. doi: 10.1080/02678370500270453
- Vanheule, S.; Rossel, Y., & Bogaerts, S. (2005) Measuring professional burnout in dutch-speaking regions: an evaluation of the factorial validity of the Maslach Burnout Inventory. *Psychologica Belgica, 45*, 147-156.
- Vanheule, S., Rosseel, Y., & Vlerick, P. (2007) The factorial validity and measurement invariance of the Maslach Burnout Inventory for human services. *Stress and Health, 23*, 87–91. doi: 10.1002/smi.1124
- Vicente, C. S., & Aragão Oliveira, R. (2011) A prevalência da Síndrome de Burnout no contexto de assistência à terceira idade e doentes crónicos. In: M. L. Chaleta (Ed) *Atas do II Congresso Internacional, Interfaces da Psicologia: Qualidade de Vida ... Vidas de Qualidade* (pp. 203-214). Évora: Centro de Investigação em Educação e Psicologia.
- Vicente, C. S., & Oliveira, R. A. (2012) A prevalência da Síndrome de Burnout nos prestadores de cuidados a idosos e doentes crónicos. In: J. Ribeiro; I. Leal; A. Pereira; P. Vagos & I. Direito (Ed) *Atas do 9º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde: Promoção da Saúde e doenças crónicas desafios à promoção da Saúde* (pp. 1389-1396). Lisboa: Placebo, Editora, Lda.

- Viegas, A., & Patrão, I. (2012) O estudo do Burnout numa amostra de forças de segurança. In: J. Ribeiro; I. Leal; A. Pereira; P. Vagos & I. Direito (Ed) *Atas do 9º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde: Promoção da Saúde e doenças crónicas desafios à promoção da Saúde* (pp. 1389-1396). Lisboa: Placebo, Editora, Lda.
- Wilke, C. J., Román, J. P. I., & Faúndez, V. E. O. (2011) Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Ciência & Trabajo*, 13, 176-180.