

# TECNOSTRESS, ADIÇÃO AO TRABALHO E BURNOUT EM TAE DO INEM

Rita Madureira<sup>1,2</sup>, Sónia Cunha<sup>3,4</sup>, Nuno Patraquim<sup>5</sup>, Mary Sandra Carlotto<sup>6</sup> & Cristina Queirós<sup>1,2,3</sup>



- <sup>1</sup> Laboratório de Reabilitação Psicossocial (FPCEUP/ESTSIPP), Porto, Portugal  
<sup>2</sup> Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto, Portugal  
<sup>3</sup> Plataforma de Estudos para a Intervenção em Crise e Catástrofe, Porto, Portugal  
<sup>4</sup> Instituto Nacional de Emergência Médica, Porto, Portugal  
<sup>5</sup> Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Portugal  
<sup>6</sup> Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Brasil



## 1. Introdução

Atualmente as novas tecnologias estão presentes no mundo do trabalho com o intuito de facilitar as tarefas. Contudo, podem constituir uma fonte adicional de stress, existindo já investigação sobre o *tecnostress* (Ayyagari et al., 2011). Os Tripulantes de Ambulância de Emergência (TAE) enfrentam no seu dia-a-dia situações stressantes, nas quais recorrem a tecnologia, podendo vir a desenvolver o quadro clínico de *burnout*. As características da atividade que desempenham implicam determinados perfis de personalidade, e alguns poderão tornar-se adictos ao trabalho (Clark et al., 2014), o que poderá facilitar o *burnout*.

## 2. Objetivos

Identificar os níveis de *tecnostress*, de adição ao trabalho e de *burnout* em Tripulantes de Ambulância de Emergência do INEM e conhecer a relação entre estas variáveis, nomeadamente, verificar se o *tecnostress* e a adição ao trabalho são preditores do *burnout*.

## 3. Método

**Participantes:** Foram inquiridos 92 TAE do INEM, sendo 70% homens, 47% da zona norte, 21% da zona centro e 32% da zona sul, com média de idade de 32 anos (variando entre 24 e 43 anos), média de experiência profissional de 5 anos (variando entre 1 e 12 anos) e a trabalharem em média 41h semanais (variando entre 8 e 56 horas). Relativamente às habilitações, 40% tinham o 12º ano, 17% frequência universitária, 34% licenciatura e 9% Mestrado. Verificou-se que 36% eram solteiros e 58% casados, e que 39% tinham filhos.

**Instrumentos:** Questionário de caracterização sociodemográfica, Escala de Tecnoestresse RED/TIC (Salanova, Llorens, Cifre & Nogareda, 2004; Carlotto & Câmara, 2010), Escala de Adição ao Trabalho Dutch Work Addiction Scale (DUWAS; Schaufeli, Taris & Bakker; 2006; Carlotto & Miralles, 2010) e *Maslach Burnout Inventory* (MBI; Maslach & Jackson, 1997; Marques Pinto & Picado, 2011).

**Procedimento:** Após autorização formal do INEM, foi enviado pelo Gabinete de Marketing e Comunicação e pela Comissão de Trabalhadores do INEM um link com o questionário on-line. O preenchimento do questionário demorava cerca de 10 minutos, sendo anónimo, confidencial e voluntário, decorrendo entre Dezembro de 2013 e Março de 2014. A taxa de resposta foi de 10%, representando os TAE 72% dos participantes que responderam.

## 4. Resultados

Tabela 1. Média, desvio padrão e correlação entre variáveis

Dimensões	M	SD	Idade	Horas semanais	Tempo serviço	1. EE	2.DP	3.RP	4.T-D	5.T-F	6.T-A	7.T-I	8.A-TE
Idade	31,98	4,368											
Horas semanais trabalho	40,85	4,950	-,258*										
Tempo de serviço	5,29	2,773	,360**	-,111									
1. Exaustão Emocional (0-6)	2,24	1,300	-,047	,054	,179								
2. Despersonalização (0-6)	2,10	1,345	,031	-,202	,178	,597**							
3. Realização Profissional (0-6)	4,55	,804	-,182	,100	-,216*	-,178	-,273**						
4. Tecnoestress - descrença (0-6)	1,44	1,524	-,007	,066	,002	,594**	,382**	-,201					
5. Tecnoestress - fadiga (0-6)	,97	1,282	,025	-,108	,009	,570**	,411**	-,015	,736**				
6. Tecnoestress - ansiedade (0-6)	,89	1,187	,010	,004	-,008	,552**	,352**	-,005	,759**	,855**			
7. Tecnoestress - ineficácia (0-6)	,77	1,071	,041	-,124	-,025	,541**	,324**	-,021	,672**	,745**	,828**		
8. Adição - Trabalho excessivo (1-4)	2,20	,494	-,038	-,095	,355**	,446**	,445**	-,068	,164	,265*	,171	,146	
9. Adição - Trabalho compulsivo (1-4)	2,10	,489	-,111	-,140	,296**	,306**	,282**	,020	,143	,241	,157	,121	,782**

\*p<.050 \*\*p<.010

Encontraram-se (Tabela 1) valores altos de realização profissional, mas também moderada exaustão emocional e despersonalização, baixo *tecnostress* e moderada adição ao trabalho. Os anos de serviço no INEM diminuem a realização profissional e aumentam a adição ao trabalho, quer na dimensão do trabalho excessivo, quer na dimensão trabalho compulsivo. A exaustão emocional e a despersonalização correlacionam-se positivamente com o *tecnostress* e com a adição ao trabalho. Apenas a dimensão fadiga do *tecnostress* se correlaciona com a dimensão trabalho compulsivo da adição ao trabalho. Na análise de regressão (Tabela 2) verificou-se que o *tecnostress* explica 39,5% da exaustão emocional e 16,7% da despersonalização, enquanto a adição ao trabalho explica 7,5% da exaustão emocional e 8% da despersonalização. As características sociodemográficas explicam 18,6% da despersonalização e 15,3% da realização profissional. A descrença no *tecnostress* (Tabela 3) explica 35,3% da exaustão emocional acrescida de 3,8% da fadiga, num total de 39,1%, enquanto a fadiga explica 16,9% da despersonalização. O trabalho excessivo da adição ao trabalho explica 19,9% da exaustão emocional e 19,8% da despersonalização.

## 5. Conclusões

Estes resultados alertam para necessidade de se dar atenção ao “dark side” das tecnologias (Salanova et al., 2013) e para o facto de o tempo de serviço diminuir a realização profissional e aumentar a adição ao trabalho, remetendo não só para trabalho excessivo mas também para uma compulsão para o trabalho. Esta adição ao trabalho pode transformar-se em *workaholism* (Scheen, 2013), com todos prejuízos que daí advêm (Schaufeli, Shimazu & Taris, 2009), nomeadamente, diminuição do bem-estar do profissional e qualidade dos serviços prestados.

## 6. Referências

- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological Antecedents and Implications. *MIS Quarterly*, 35(2), A1-A10.  
Carlotto, M. & Câmara, S. (2010). Tradução, adaptação e exploração de propriedades psicométricas da Escala de Tecnoestresse (RED/TIC). *Psicologia em Estudo*, 15(1), 157-164.  
Carlotto, M. & Miralles, M. (2010). Tradução, adaptação e exploração de propriedades psicométricas da Escala de Adição ao Trabalho Dutch Work Addiction Scale (DUWAS). *Contextos Clínicos*, 3(2), 141-150.  
Clark, M., Michel, J., Zhadanova, L., Pui, S., & Baltes, B. (2014). All Work and No Play? A Meta-Analytic Examination of the Correlates and Outcomes of Workaholism. *Journal of Management*, 20(10), 1-38.  
Marques Pinto, A., & Picado, L. (2011). *Adaptação e bem-estar nas escolas portuguesas: dos alunos aos professores*. Lisboa: Coisas de Ler.  
Maslach, C. & Jackson, S. (1997). *MBI, inventário Burnout de Maslach, síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial; manual*. Madrid: TEA, Publicaciones de Psicología Aplicada.  
Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., & Nogareda, C. (2004). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology*, 48(3), 422-436.  
Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., & Nogareda, C. (2004). Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicossocial. *Nota Técnica de Prevención*, 730. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.  
Schaufeli, W.B., Shimazu, A. & Taris, T.W. (2009). Being Driven to Work Excessively Hard: The Evaluation of a Two-Factor Measure of Workaholism in The Netherlands and Japan. *Cross-Cultural Research*, 43(4), 320-348.  
Scheen, A.J. (2013). Workaholism, another form of addiction. *Revue Médicale de Liège*, 68(5/6), 371-376.  
Schaufeli, W., Taris, T., & Bakker, A. (2006). Dr. Jekyll and Mr. Hyde: On the differences between work engagement and workaholism. In R. Burke (Ed.), *Research companion to working time and work addiction* (pp. 193-217). Northampton, MA: Edward Elgar.

