

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**A RELAÇÃO ENTRE O EXCESSO DE TRABALHO E O
BURNOUT EM TRABALHADORES DE TECNOLOGIAS DA
INFORMAÇÃO: O PAPEL MEDIADOR DO CONFLITO
TRABALHO-FAMÍLIA**

Patrícia Alexandra Garçêz Cruz

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações

2017

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**A RELAÇÃO ENTRE O EXCESSO DE TRABALHO E O
BURNOUT EM TRABALHADORES DE TECNOLOGIAS DA
INFORMAÇÃO: O PAPEL MEDIADOR DO CONFLITO
TRABALHO-FAMÍLIA**

Patrícia Alexandra Garçêz Cruz

Dissertação Orientada pela Prof.^a Doutora Vânia Sofia Gomes de Carvalho

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

Secção de Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações

2017

Dedico este trabalho ao meu avô.

AGRADECIMENTOS

À Professora Doutora Vânia Carvalho e à Professora Doutora Maria José Chambel pelo apoio, disponibilidade e conhecimentos partilhados. Sem a vossa preciosa ajuda este trabalho hoje não estava aqui.

À Doutora Sílvia Lopes pela sua disponibilidade e ajuda.

Aos meus pais, irmã e Eliane (sabes que és como uma irmã), por nunca me terem deixado desistir, por acreditarem sempre em mim mesmo quando eu própria não acreditava e sobretudo pela paciência, compreensão e apoio principalmente nos momentos mais difíceis.

Às minhas amigas de sempre, Beatriz, Neuza e Marta, pela compreensão da minha ausência e por mesmo assim me apoiarem sempre.

Às amigas que a faculdade me deu. Joana, foste a minha companheira desde o primeiro ao último dia e sabes que te levo para a vida. Mil obrigadas por tudo o que já vivemos nunca seriam suficientes. Adriana e Catarina, sabem que este percurso não seria o mesmo se vocês não tivessem aparecido e por isso também vos estou muito grata por tudo o que vivemos, por terem tornado este percurso ainda mais espetacular e por todo o apoio. Margarida, pela tua loucura e pelas conversas mais descabidas em que encontrávamos sempre uma lição. À Rita, por ter sido a companheira que foi principalmente nos últimos dois anos. À Catarina Nunes, pelo apoio à realização deste trabalho.

A todos aqueles que se cruzaram comigo e que de alguma forma contribuíram para a finalização deste meu percurso, o meu muito obrigada!

RESUMO

A presente investigação tem como objetivo analisar a relação entre o excesso de trabalho e o *burnout* e o papel mediador do conflito trabalho-família (CTF) nesta relação. Os dados foram recolhidos através de questionário, numa amostra de 316 trabalhadores de uma empresa de tecnologias de informação. Os resultados demonstraram que o excesso de trabalho se relaciona positiva e significativamente com o CTF e que o CTF medeia a relação entre o excesso de trabalho e o *burnout*. Adicionalmente foi encontrada uma relação direta entre o excesso de trabalho e o *burnout*.

Ao estudar estas variáveis em conjunto, esta investigação constitui um contributo importante para os trabalhadores de empresas de tecnologias de informação, caracterizado pelas elevadas exigências, revelando a necessidade de gestores de Recursos Humanos, compreenderem e atuarem na prevenção do conflito entre o trabalho e a família destes trabalhadores estando, por sua vez, a atuar na diminuição do *burnout* dos mesmos.

Palavras-chave: Conflito Trabalho-Família, Excesso de Trabalho, *Burnout*, Tecnologias de Informação.

ABSTRACT

The present research aims to analyze the relationship between workload and burnout and the mediating role of the work-family conflict (WFC) in this relationship. The data was collected through a questionnaire, in a sample of 316 employees of an information technology company. The results showed that workload is positively and significantly related to WFC and that WFC mediates the relationship between workload and burnout. Additionally, a direct relationship between workload and burnout was found.

When studying these variables together, this research constitutes an important contribution for employees of information technology companies, characterized by high demands, revealing the need for human resource managers to understand and act to prevent conflict between work and family and therefore decreasing their burnout.

Keywords: Work-Family Conflict, Workload, Burnout, Information Technology.

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS	iv
RESUMO	v
ABSTRACT	v
INTRODUÇÃO.....	1
ENQUADRAMENTO TEÓRICO	4
O Excesso de Trabalho e o Conflito Trabalho-Família.....	4
O Papel Mediador do Conflito Trabalho-Família.....	6
MÉTODO	8
Procedimento	8
Amostra	9
Instrumentos de Medida	9
Análise Estatística	10
RESULTADOS	11
Médias, Desvios-Padrão e Coeficiente de Correlação entre as Variáveis.....	11
Análise Fatorial Confirmatória.....	14
Modelo de Equações Estruturais	14
DISCUSSÃO.....	16
Limitações e Sugestões para Futuras Investigações	17
Implicações Práticas	18
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	19

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Médias, desvios-padrão (<i>SD</i>) e correlações (<i>r</i>) entre as variáveis.....	13
Tabela 2. Análise Fatorial Confirmatória	14
Tabela 3. Modelo de Equações Estruturais.....	15

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Final e Coeficientes de Correlação Estandarizados.....	16
--------------------------------------------------------------------------------	----

INTRODUÇÃO

Numa era de globalização e internacionalização crescente várias transformações contribuem para o aumento da relevância do estudo da relação entre o trabalho e a família (Poelmans, O'Driscoll & Beham, 2005). Estas transformações verificam-se a vários níveis, como sejam, demográfico, tecnológico e organizacional (Allen, Herst, Bruck & Sutton, 2000; Poelmans & Caligiuri, 2008).

No que respeita ao domínio demográfico há que destacar as mudanças no domínio da família (Peeters, Montgomery, Bakker & Schaufeli, 2005). Entre estas mudanças temos o aumento da participação da mulher no mercado de trabalho (Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux & Brinley, 2005), o que fez com que aumentasse o número de casais em que ambos os elementos do casal têm a responsabilidade de trabalhar fora de casa e de educar os filhos (Grzywacz & Marks, 2000). Deste modo, para as mulheres, as responsabilidades de trabalho juntam-se às responsabilidades domésticas e, para os homens, as responsabilidades familiares aumentam (Allen *et al.*, 2000; Premeaux, Adkins & Mossholder, 2007). Assim, as tarefas domésticas e os cuidados infantis já não se limitam aos papéis tradicionais de género (Byron, 2005). Isto leva a que uma grande proporção de trabalhadores empregados e, particularmente, pais empregados, tenham uma grande dificuldade em dar resposta às obrigações no domínio do trabalho e às obrigações domésticas (Byron, 2005; Geurts & Demerouti, 2003). Além destas mudanças, ainda se verificaram outras, nomeadamente na estrutura das famílias (Marchese, Bassham & Ryan, 2002). Por exemplo, o caso das famílias monoparentais e/ou famílias recompostas (Allen, 2001; Grzywacz & Marks, 2000; Parasuraman & Greenhaus, 2002), que quando têm filhos à sua responsabilidade acabam por ter exigências acrescidas. A este fator junta-se ainda a diminuição da taxa de natalidade e o aumento da esperança média de vida, o que implica que para além das crianças as famílias precisam também de cuidar dos pais (Parasuraman & Greenhaus, 2002; Poelmans, Odle-Dusseau, & Beham, 2008). Estas dificuldades são ainda acentuadas pela falta de infraestruturas de apoio à família, como sejam, serviços de acolhimento e prestação de cuidados a crianças e serviços de apoio a idosos dependentes (Guerreiro, Lourenço e Pereira, 2006).

Por outro lado, na atualidade, as novas tecnologias fazem com que a movimentação empresarial se realize 24 horas por dia, em qualquer parte do mundo. O que por sua vez tem implicações organizacionais. Verifica-se sobretudo que as organizações colocam cada vez mais exigências nos seus trabalhadores, como por exemplo, o aumento da carga horária (Poelmans *et al.*, 2008). Assim, o mundo do trabalho nas empresas de tecnologias de informação tem sido especialmente destacado pelo efeito nefasto que provoca nos trabalhadores. O trabalho nestas empresas é caracterizado por longas jornadas de trabalho (Hetland, Sandal & Johnsen, 2007; Maudgalya, Wallace, Daraiseh & Salem, 2006; Messersmith, 2007; Moore, 2000), exigências não razoáveis/prazos apertados (Hetland *et al.*, 2007; Maudgalya *et al.*, 2006; Moore, 2000) e excesso de trabalho/elevada carga de trabalho (Maudgalya *et al.*, 2006). Todas estas variáveis têm consequências nos trabalhadores como a literatura tem vindo a destacar. Por exemplo, Moore (2000) avaliou os níveis de exaustão no trabalho numa amostra de trabalhadores de tecnologias da informação para comparar o grupo exausto com o grupo não exausto. Concluiu que os indivíduos exaustos têm maior intenção de *turnover*, menor satisfação no trabalho e menor compromisso organizacional, sugerindo assim uma associação entre o *burnout* e o *turnover*. Salanova, Peiró e Schaufeli (2002), também numa amostra de trabalhadores de tecnologias de informação verificaram que as exigências de trabalho e o controlo estão significativamente e positivamente relacionadas com o *burnout* (i.e., exaustão, cinismo). Torna-se, desta forma, pertinente atuar no domínio do bem-estar deste grupo profissional e, para tal, a necessidade de uma ampla compreensão do seu contexto de trabalho.

O conflito trabalho-família (CTF) tem sido a perspetiva mais estudada no que à relação trabalho-família diz respeito. Este foi definido por Greenhaus e Beutell (1985, p.77) como “uma forma de conflito inter-papel no qual as pressões de papel nos domínios do trabalho e da família são, de algum modo, mutuamente incompatíveis”. Ou seja, a participação no papel do trabalho (família) é dificultada em virtude da participação no papel da família (trabalho) (Greenhaus & Beutell, 1985). O CTF merece especial atenção devido às consequências negativas que tem para o bem-estar dos trabalhadores. Carvalho e Chambel (2016b), num estudo de perfis com trabalhadores de uma instituição bancária verificaram que o perfil de pessoas que percecionam mais CTF são as pessoas que também sentem mais *burnout*, menos satisfação com a vida e piores perceções de saúde.

Outro estudo, realizado por Carvalho e Chambel (2016a), com trabalhadores de uma Câmara Municipal, revelou esta relação negativa do CTF com a satisfação com a vida e com as percepções de saúde. Fiksenbaum (2014) teve resultados semelhantes, encontrou uma relação negativa do CTF com a satisfação com a vida, com as percepções de saúde e com o *engagement*. Ainda num estudo com militares, Carvalho e Chambel (2017) encontraram evidências de que o CTF contribuiu para a presença de *burnout*.

Existem poucos estudos sobre CTF nos trabalhadores de empresas de tecnologias de informação. Dois destes estudos focam-se no *turnover*, o primeiro de Ahuja, Chudoba, Kacmar, McKnight e George (2007) procura encontrar os antecedentes deste neste grupo específico. Os seus resultados mostraram a exaustão e o compromisso organizacional como preditores da intenção de *turnover*. Sendo que estas variáveis estavam relacionadas com a sobrecarga de trabalho, com o CTF e com a autonomia. Já o segundo estudo, de Armstrong, Riemenschneider, Allen e Reid (2007) pretendia avaliar as cognições das mulheres trabalhadoras de empresas de tecnologias de informação sobre o equilíbrio entre o trabalho e as questões familiares no contexto do *turnover*. Os seus resultados mostraram a importância de um horário de trabalho flexível para conseguir gerir o CTF. Este tipo de horário tem sido associado a um maior compromisso organizacional e à satisfação no trabalho das mulheres e a menor *stress* e menor CTF. O último estudo, de Watai, Nishikido e Murashima (2008) foca-se nas diferenças de género no CTF em engenheiros de tecnologias de informação japoneses, com crianças em idade pré-escolar. Os resultados deste estudo mostraram que não havia diferenças de género significativas no CTF. No entanto, o nível de interferência de trabalho com a família foi significativamente mais alto nos homens do que nas mulheres e o nível de interferência família com o trabalho foi significativamente maior nas mulheres. Este estudo ainda mostrou que a interferência do trabalho na família estava significativamente relacionada com a depressão e fadiga nos dois géneros. Com amostras portuguesas não foram encontrados estudos de CTF em trabalhadores de empresas de tecnologias de informação.

Dado o exposto, consideramos pertinente estudar a forma como os trabalhadores de empresas de tecnologias de informação conciliam o trabalho e a família. Assim, a presente investigação tem como objetivo estudar o CTF nos trabalhadores de tecnologias de informação, através da análise do papel mediador do CTF na relação entre o excesso de trabalho e o *burnout*. Esperamos desta forma contribuir para o conhecimento da

realidade dos trabalhadores de tecnologias de informação e tecer conclusões com implicações práticas para estas empresas.

Na sequência da introdução apresentada, inicialmente será realizada uma revisão de literatura sobre as variáveis em estudo (conflito trabalho-família, excesso de trabalho e *burnout*), a partir da qual se formularão as hipóteses de investigação. Posteriormente, será apresentada a metodologia utilizada (descrição do procedimento adotado, da amostra, dos instrumentos utilizados e da análise estatística realizada), a análise e discussão dos resultados, e por fim, serão referidas limitações do estudo, sugestões para futuras investigações e implicações práticas.

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O Excesso de Trabalho e o Conflito Trabalho-Família

Greenhaus e Beutell (1985) identificaram três tipos de CTF: conflito de base temporal, conflito de pressão e conflito comportamental. O conflito de base temporal ocorre quando o indivíduo sente dificuldades, ou não consegue, desempenhar adequadamente um dos papéis devido ao tempo que lhe é exigido pelo outro papel (e.g., uma mãe que trabalha muitas horas por dia e não consegue dar a devida atenção ao filho). O conflito de pressão ocorre quando um indivíduo se sente preocupado com as exigências de um papel (sendo este o familiar ou profissional), ao ponto dessa preocupação o impedir de desempenhar corretamente o outro papel (e.g., o cansaço acumulado durante o dia de trabalho consome a energia para as atividades familiares). Finalmente, o conflito comportamental ocorre quando há incompatibilidade de comportamentos esperados em cada um dos papéis (e.g., quando se tem dificuldade em combinar uma atitude profissional, racional e de negócios no trabalho com uma atitude pessoal, mais aberta e sensível em casa). Na sua formulação original do conceito, Greenhaus e Beutell (1985), afirmaram explicitamente que o CTF é de natureza não direcional e que este assume apenas uma direção quando o indivíduo decide resolver a incompatibilidade em que o domínio do trabalho ou da família estão a ser envolvidos. No entanto, o conceito mudou ao longo do tempo, e hoje em dia é assumida a sua bidirecionalidade. Ao ser entendido como um fenómeno bidirecional, as experiências do domínio da família podem afetar negativamente o domínio do trabalho, assim como, as experiências do domínio do

trabalho podem afetar negativamente o domínio da família (Byron, 2005; Carlson & Grzywacz, 2008; Geurts & Demerouti, 2003). Apesar de, como vimos, o CTF hoje em dia ser entendido como um fenómeno bidirecional, no presente estudo vamos apenas incluir a relação do trabalho para a família, por ser a relação que nos interessa em particular estudar.

O CTF tem por base duas teorias, a teoria dos papéis de Kahn, Wolf, Quinn, Snoek e Rosenthan (1964) e a hipótese da escassez de recursos de Goode (1960). A teoria de Kahn *et al.* (1964) tem por base a multiplicidade de papéis que os indivíduos desempenham ao longo da sua vida e as expectativas criadas em relação a cada um deles. Esta teoria defende que nem sempre é possível corresponder a estas expectativas pois a variedade de papéis e as exigências que estes acarretam leva à dificuldade em desempenhar os papéis com sucesso, dando origem ao conflito. O outro pressuposto do CTF, a hipótese da escassez de recursos de Goode (1960) que defende que o indivíduo tem uma quantidade limitada de recursos e de energia e que ao canalizá-los para o desempenho de um papel, não os pode dedicar ao desempenho de outro papel, sendo obrigado a fazer opções. Quer isto dizer que ao desempenhar um papel o indivíduo deixa poucos recursos disponíveis à participação em papéis distintos, o que faz com que quantos mais papéis o indivíduo desempenhar mais esgota os recursos que tem disponíveis.

As exigências de trabalho podem ser explicadas à luz do modelo *Job Demands-Resources* (JD-R, Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Este modelo propõe que o trabalho pode ser analisado em duas grandes categorias, as exigências de trabalho e os recursos de trabalho, que se relacionam com diferentes resultados (Demerouti *et al.*, 2001). As exigências de trabalho referem-se aos aspetos físicos, sociais ou organizacionais do trabalho que exigem esforço físico ou mental e, por isso, estão associados a custos fisiológicos e psicológicos para os trabalhadores (e.g., exaustão). Por sua vez, os recursos de trabalho referem-se aos aspetos físicos, psicológicos, sociais ou organizacionais do trabalho que podem contribuir para ser funcional na consecução dos objetivos de trabalho, reduzir as exigências de trabalho nos custos psicológicos e fisiológicos associados e/ou estimular o crescimento e desenvolvimento pessoal (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti *et al.*, 2001). Assim, o excesso de trabalho é considerado uma exigência.

O modelo JD-R explica através do processo de deterioração de saúde - o *health impairment process* - que trabalhos desestruturados em termos de presença de exigências e recursos, assim como, aspetos exigentes do trabalho (i.e., exigências extremas de trabalho, como sobrecarga de trabalho e altas exigências emocionais) esgotam os recursos mentais e físicos dos trabalhadores e por fim levam à exaustão e problemas de saúde (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti *et al.*, 2001). Desta forma, a presença de exigências (e.g. o excesso de trabalho), esgotam o indivíduo que fica sem energia necessária ao desempenho do papel familiar, originando assim o CTF.

São vários os estudos que têm mostrado que as exigências de trabalho e, em particular, o excesso de trabalho são um antecedente do CTF. Por exemplo, Voydanoff (1988), com uma amostra de 1515 pessoas do *Quality of Employment Survey* de 1997 descobriu que o excesso de trabalho tinha um efeito mais forte sobre o CTF para as mulheres. Yang, Chen, Choi e Zou (2000), num estudo comparativo entre americanos e chineses, descobriram que no caso dos chineses o CTF tem mais impacto nos trabalhadores que têm maior excesso de trabalho. Yildirim e Aycan (2008), num estudo com 243 enfermeiras descobriram que o excesso de trabalho estava associado com altos níveis de CTF. Noutro estudo, Goh, Ilies e Wilson (2015), com uma amostra de 135 trabalhadores de Singapura descobriram que o excesso de trabalho estava positivamente relacionado com CTF.

Com base no acima mencionado surge a primeira hipótese:

Hipótese 1. O excesso de trabalho está relacionado positiva e significativamente com o conflito trabalho-família.

O Papel Mediador do Conflito Trabalho-Família

O termo *burnout* começou por surgir na década de 1970, nos Estados Unidos, para descrever a relação que as pessoas tinham com o seu trabalho e as dificuldades que podiam surgir quando essa relação é errada, especialmente entre as pessoas que trabalhavam nos serviços humanos (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Hoje em dia este conceito é mais amplo e surge como uma resposta prolongada aos *stressores* emocionais e interpessoais crónicos do trabalho (Maslach *et al.*, 2001). Este define-se como uma síndrome de natureza tridimensional, caracterizada por sentimentos de exaustão

emocional, de cinismo e de despersonalização do trabalho e perda da realização pessoal (Maslach & Schaufeli, 1993; Maslach *et al.*, 2001).

A exaustão emocional é a dimensão central do *burnout* e a manifestação mais óbvia desta síndrome (Maslach *et al.*, 2001). Esta é caracterizada por sentimentos de desgaste e esgotamento dos recursos emocionais e físicos (Maslach, 1999; Maslach *et al.*, 2001). Por sua vez, o cinismo representa a dimensão do contexto interpessoal do *burnout*. Este refere-se à adoção de atitudes negativas, frias, insensíveis e distanciadas face ao trabalho (Maslach, 1999; Maslach *et al.*, 2001). Por último, a despersonalização do trabalho e perda de realização pessoal corresponde à diminuição de sentimentos de competência e eficácia profissional e à falta de realização e produtividade no trabalho (Maslach, 1999; Maslach *et al.*, 2001). A exaustão e o cinismo têm sido consideradas as duas dimensões *core* do *burnout* (Maslach *et al.*, 2001), pelo que serão estas dimensões que usaremos na presente investigação.

Posto isto, importa perceber como o CTF se relaciona com o *burnout*. Esta relação pode ser explicada com base em dois modelos, o JD-R e a *Conservation of Resources* (COR, Hobfoll, 1989). Como vimos anteriormente, o modelo JD-R explica através do processo de deterioração da saúde que trabalhos desestruturados em termos de exigências e recursos esgotam os recursos mentais e físicos dos trabalhadores, levando-os à exaustão e problemas de saúde (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti, *et al.*, 2001). Através deste mesmo processo podemos explicar a presença do *burnout* como consequência das exigências crónicas que originaram o CTF.

A COR é uma teoria geral do *stress* desenvolvida para aumentar a compreensão das respostas individuais e grupais, tanto a *stressores* gerais, como traumáticos (Hobfoll, 1989). O princípio básico da COR é que as pessoas se esforçam para reter, proteger e criar recursos e que o que os ameaça é a perda potencial ou real desses recursos valiosos (Hobfoll, 1989; 2002). Esta teoria considera que o *stress* ocorre devido a uma de três possibilidades: 1) quando existe a ameaça de perder recursos individuais; 2) quando esses recursos se perdem efetivamente; 3) quando não se consegue ganhar os recursos suficientes, após um investimento significativo de recursos para o efeito (Hobfoll, 2002). A COR rege-se por dois princípios diferentes, o princípio da primazia da perda de recursos afirma que relativamente à mesma quantidade de perdas e ganhos, as perdas têm

um impacto significativamente maior (Hobfoll, 1989). É através deste princípio que se enquadra a relação entre o CTF e o *burnout*.

Tanto o JD-R como a COR defendem que as exigências de trabalho crônicas esgotam os recursos físicos e mentais dos indivíduos, dando lugar a uma perda sucessiva de recursos e ao *burnout*. Consideramos, por isso, que este esgotar de recursos está na origem do CTF que, por sua vez, leva à presença de *burnout*.

Ao olharmos para a literatura sobre esta temática constatamos que vários estudos se focaram no *burnout* como uma consequência do CTF. Westman, Etzion e Gortler (2004), com uma amostra de 58 trabalhadores verificaram que o CTF e o *burnout* estavam positivamente relacionados. Innstrand, Langballeb, Espnes, Falkum e Aaslande (2008), com uma amostra de 2235 trabalhadores, de oito grupos profissionais diferentes encontraram efeitos positivos do CTF no *burnout*. Também Wang, Liu, Wang e Wang (2012), com uma amostra de 1011 médicos chineses verificaram que o CTF estava positivamente relacionado com exaustão emocional e cinismo (i.e., *burnout*).

Tendo em conta o mencionado acima surge a segunda hipótese:

Hipótese 2. O conflito trabalho-família medeia a relação entre o excesso de trabalho e o *burnout*.

MÉTODOS

Procedimento

Este estudo está integrado num projeto mais vasto de avaliação de riscos psicossociais. Primeiramente o estudo foi apresentado ao Departamento de Recursos Humanos da empresa, o qual aceitou participar no mesmo. Após a aceitação, o Departamento contactou por *e-mail* todos os trabalhadores da empresa, apelando à sua participação. O questionário foi respondido *online* através da plataforma *Survey Monkey* estando disponível para responder durante 15 dias. A participação foi voluntária e foi assegurada a confidencialidade e o anonimato das respostas a todos os participantes.

Amostra

Neste estudo foi utilizada uma amostra constituída por 316 adultos trabalhadores numa empresa de tecnologias de informação, 230 (72.8%) do género masculino e 86 (27.2%) do género feminino. Relativamente à faixa etária da amostra, 27 (8.5%) indivíduos tem menos de 25 anos, 70 (22.2%) entre 25 e 30 anos de idade, 58 (18.4%) entre 31 e 35 anos, 131 (41.5%) entre 36 e 45 anos e 30 (9.5%) mais de 45 anos.

Instrumentos de Medida

Conflito trabalho-família. Para medir o CTF usámos 8 itens da versão portuguesa da escala de Carlson, Kacmar e Williams (2000) (e.g. “Quando chego a casa estou demasiado cansado(a) fisicamente para fazer as tarefas familiares.”). A resposta a estes itens foi dada numa escala tipo *Likert* de 5 pontos, de 1 (Quase Nunca) a 5 (Quase Sempre). Esta escala já foi previamente validada para a população portuguesa (Vieira, Lopez & Matos, 2014) e apresentou neste estudo um *Alpha de Cronbach* de .92.

Excesso de trabalho. Para medir o excesso de trabalho usámos 3 itens do *Job Content Questionnaire* de Karasek *et al.* (1998) (e.g. “No meu trabalho, tenho uma grande quantidade de coisas para fazer.”). A resposta a estes itens foi dada numa escala tipo *Likert* de 5 pontos, de 1 (Discordo Totalmente) a 5 (Concordo Totalmente), previamente usada em Portugal (e.g., Carvalho & Chambel, 2014). Esta variável apresentou um *Alpha de Cronbach* de .84.

Burnout. Para medir o *burnout* usámos 9 itens da versão portuguesa da escala de Maslach, Jackson e Leiter (1996). Esta escala inclui duas dimensões do *burnout*: cinismo (5 itens, e.g. “Duvido do valor e utilidade do meu trabalho.”) e exaustão (4 itens, e.g. “Sinto-me emocionalmente esgotado(a) pelo meu trabalho.”). A resposta a estes itens foi dada numa escala tipo *Likert* de 7 pontos, de 1 (Nunca) a 7 (Todos os dias). Esta escala foi igualmente previamente usada em Portugal (e.g., Carvalho & Chambel, 2017). A dimensão de cinismo apresentou um *Alpha de Cronbach* de .81 e a dimensão de exaustão apresentou um *Alpha de Cronbach* de .89.

Variáveis controlo. Estudos anteriores (e.g. Michel, Kotrba, Mitchelson, Clark & Baltés, 2011) mostraram a idade e o género como variáveis que podem interferir com as variáveis em estudo, desta forma decidimos controlá-las.

Análise Estatística

Para a análise de dados foram utilizados os programas *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS, versão 24 para Windows) e *Analysis of Moment Structures* (AMOS, versão 24 para Windows). No SPSS foi feita a caracterização da amostra, foram calculados os *Alphas de Cronbach*, os valores médios, o desvio-padrão e as correlações de *Pearson* (r) entre as variáveis em estudo. No AMOS foi feita a análise fatorial confirmatória, os modelos de equações estruturais e o teste de hipóteses.

Concretamente, na análise fatorial confirmatória testaram-se o modelo de medida e o modelo de um fator latente. O modelo de medida especifica a relação existente entre as variáveis latentes e as variáveis observadas. Neste estudo, o modelo de medida destacou 3 variáveis latentes de primeira ordem – CTF, excesso de trabalho e *burnout* – e 2 variáveis latentes de segunda ordem – cinismo e exaustão, tendo sido estudada a relação entre elas. De seguida, passou-se à comparação do modelo de medida com o modelo de um fator latente, este último relaciona todas as variáveis em estudo com uma única variável latente.

Seguidamente, foi testado o modelo de equações estruturais, para verificar se as hipóteses alusivas às relações entre as diferentes variáveis latentes eram confirmadas. Para que isso fosse possível, passou-se ao teste de dois modelos, o modelo de mediação total que pressupõe que a relação entre o excesso de trabalho e o *burnout* se dá através do CTF e o modelo de mediação parcial que compreende que para além da mediação total possa existir uma relação direta entre o excesso de trabalho e o *burnout*. O objetivo deste procedimento foi, com base nos índices do ajustamento de ambos os modelos, determinar a existência de uma relação de mediação entre as variáveis latentes e, qual o tipo de mediação mais ajustada aos dados recolhidos.

Tanto para a análise fatorial confirmatória como para o modelo de equações estruturais, foram utilizados os seguintes índices de ajustamento: *Standardized Root*

Mean Square (SRMR, com valores iguais ou inferiores a .08), *Incremental Fit Index* (IFI, com valores iguais ou superiores .90), *Tucker Lewis Index* (TLI, com valores iguais ou superiores .90) e *Bentler Comparative Fit Index* (CFI, com valores iguais ou superiores .90). Para além destes índices, a comparação baseada nos *Chi-square* (χ^2) e respetivos graus de liberdade (df) dos modelos também foram fatores de decisão do modelo mais ajustado aos resultados.

RESULTADOS

Médias, Desvios-Padrão e Coeficiente de Correlação entre as Variáveis

As médias (M), os desvios-padrão (SD) e os valores de correlação (r) entre as variáveis estudadas são apresentadas na tabela 1.

No que diz respeito aos valores médios, os resultados revelaram que os trabalhadores de empresas de tecnologias de informação, sentem entre poucas vezes a algumas vezes CTF (M = 2.58; SD = .87). Relativamente ao excesso de trabalho, estes trabalhadores, tendem a não se posicionar (“Não concordo nem discordo”), ainda assim apresentam resultados ligeiramente superiores ao ponto médio das escalas (M = 3.51; SD = .81). No caso do *burnout*, medido através das variáveis observáveis cinismo e exaustão, os participantes afirmaram sentir cinismo (M = 2.21; SD = 1.16) como exaustão (M = 2.85; SD = 1.41) uma ou duas vezes no mês.

A análise das correlações entre as variáveis revelou que, como esperado, a variável CTF encontra-se positiva e significativamente relacionada com o excesso de trabalho ($r = .49, p < .01$). Esta variável (i.e., CTF) também se encontra positiva e significativamente relacionada com ambas as dimensões do *burnout*, cinismo ($r = .39, p < .01$) e exaustão ($r = .59, p < .01$). Em suma, estes resultados são indicadores de que, quanto mais excesso de trabalho maiores níveis de CTF e mais cinismo e exaustão os trabalhadores vão ter. No que diz respeito ao excesso de trabalho, esta variável encontra-se positiva e significativamente relacionada com as duas dimensões do *burnout*, cinismo ($r = .19, p < .01$) e exaustão ($r = .39, p < .01$). As dimensões do *burnout* estavam ainda positivas e significativamente relacionadas entre si ($r = .62, p < .01$).

É ainda de salientar a relação positiva e significativa da variável de controlo género com o cinismo ($r = .12, p < .05$) e da variável de controlo idade com o excesso de trabalho ($r = .15, p < .01$).

Tabela 1. Médias, desvios-padrão (*SD*) e correlações (*r*) entre as variáveis

	Média	<i>SD</i>	<i>R</i>				
			1.	2.	3.	4.	5.
1. Sexo	1.73 ^a	.45 ^a					
2. Idade	3.21 ^b	1.15 ^b	-.04				
3. CTF	2.58	.87	-.05	.11			
4. Excesso de trabalho	3.51	.81	-.07	.15**	.49**		
5. Cinismo	2.21	1.16	.12*	-.04	.39**	.19**	
6. Exaustão	2.85	1.41	.07	-.02	.59**	.39**	.62**

Nota: **: $p < .01$; *: $p < .05$; ^a: Valores sem significado estatístico por se tratar de variável *dummy* (1= Feminino; 2= Masculino); ^b: Valores sem significado estatístico por se tratar de variável ordinal (1= menos de 25 anos; 2= entre 25 e 30 anos; 3= entre 31 e 35 anos; 4=entre 36 e 45 anos; 5= mais de 45).

Análise Fatorial Confirmatória

A análise fatorial confirmatória foi utilizada com o intuito de testar a validade do modelo de medida e o seu ajustamento aos dados obtidos. Este modelo, contemplando todas as variáveis latentes (CTF e excesso de trabalho como variáveis de primeira ordem; e *burnout* como variável de segunda ordem, com as dimensões de cinismo e exaustão como variáveis de primeira ordem), revelou um ajustamento adequado para todos os índices [$\chi^2(60) = 215.70, p < .01$; SRMR = .06; IFI = .94; TLI = .92 CFI = .94], tal como se pode verificar na Tabela 2. Para efeitos de comparação construiu-se o Modelo de Um Fator, que pressupõe que todos os itens saturavam em uma única variável latente. Ao contrário do Modelo Teórico, este não revelou um bom ajustamento [$\chi^2(63) = 610.94, p < .01$; SRMR = .10; IFI = .79; TLI = .74; CFI = .79]. Desta forma, conclui-se que o Modelo de Medida parece ser aquele que melhor se ajusta aos dados, sendo a diferença significativa em relação ao Modelo Alternativo de Um Fator ($\Delta\chi^2(3) = 395.24, p < .01$).

Tabela 2.

Análise Fatorial Confirmatória

Modelos	χ^2	$\Delta\chi^2$	SRMR	IFI	TLI	CFI
Modelo de Medida	$\chi^2(60) = 215.70^{**}$.06	.94	.92	.94
Modelo de Um Fator	$\chi^2(63) = 610.94^{**}$	$\Delta\chi^2(3) = 395.24^{**}$.10	.79	.74	.79

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

Modelo de Equações Estruturais

Posteriormente, com o objetivo de verificar as hipóteses do estudo, construíram-se os modelos de equações estruturais – Modelo de Mediação Total e Modelo de Mediação Parcial - de acordo com as relações das variáveis deste estudo, incluindo as variáveis controlo. Tanto o Modelo de Mediação Total [$\chi^2(81) = 262.95, p < .01$; SRMR

= .06; IFI = .93; TLI = .91; CFI = .93] como o Modelo de Mediação Parcial [χ^2 (80) = 254.45, $p < .01$; SRMR = .06; IFI = .93; TLI = .91; CFI = .93] apresentaram um ajustamento adequado para todos os índices avaliados (ver Tabela 3). Quando comparados pela diferença dos *Chi-squares* verificou-se que o Modelo de Mediação Parcial demonstrava melhor ajuste aos dados do que o Modelo de Mediação Total [$\Delta\chi^2$ (1) = 8.5, $p < .05$]. Este Modelo de Mediação Parcial evidencia a existência de relações diretas entre as variáveis excesso de trabalho e *burnout*, ou seja, sem considerar apenas a relação através do CTF.

Tabela 3.

Modelo de Equações Estruturais

Modelos	χ^2	$\Delta\chi^2$	SRMR	IFI	TLI	CFI
Modelo de Mediação Total	χ^2 (81) = 262.95**		.06	.93	.91	.93
Modelo de Mediação Parcial	χ^2 (80) = 254.45**	$\Delta\chi^2$ (1) = 8.5*	.06	.93	.91	.93

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

Na Figura 1 são apresentados os coeficientes estandardizados para cada uma das ligações significativas no Modelo de Mediação Parcial, que permitiram testar as hipóteses desta investigação. Para facilitar a apresentação, o efeito das variáveis de controlo não é apresentado na figura.

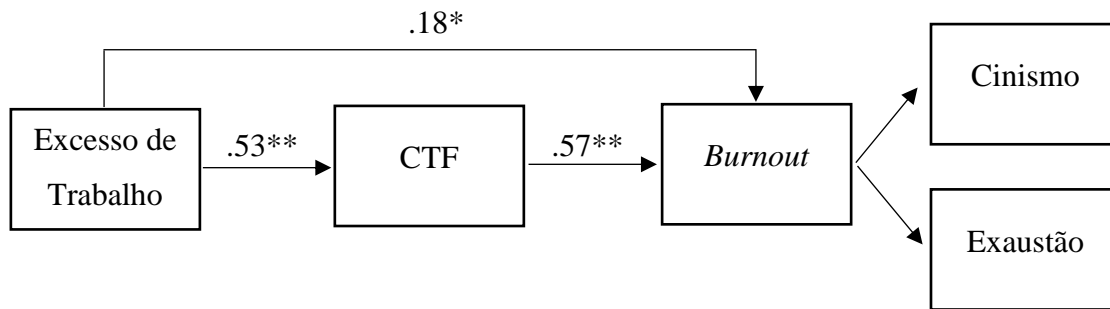


Figura 1. Modelo Final e Coeficientes de Correlação Estandarizados

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

Com os resultados obtidos verificou-se, tal como esperado, que o excesso de trabalho está positiva e significativamente associado com o CTF ($\beta = .53, p < .01$). Deste modo, verificamos que a Hipótese 1 é suportada pelos dados. Por sua vez, a segunda hipótese foi parcialmente suportada, uma vez que apesar da relação entre excesso de trabalho e CTF ser positiva e significativa e da relação entre CTF e *burnout* ser também positiva e significativa ($\beta = .57, p < .01$) se encontrou uma relação direta e significativa do excesso de trabalho para o *burnout* ($\beta = .18, p < .05$).

DISCUSSÃO

A presente investigação teve como objetivo estudar a relação entre o excesso de trabalho e o CTF, assim como, o papel mediador do CTF na relação entre o excesso de trabalho e o *burnout* numa amostra de trabalhadores de tecnologias de informação. Os resultados desta investigação suportaram ambas as relações, ainda assim é de salientar que surgiu uma relação direta entre o excesso de trabalho e o *burnout*.

No que diz respeito à primeira hipótese, tal como esperado, verificou-se uma relação positiva e significativa entre o excesso de trabalho e o CTF. Este resultado está de acordo com o modelo JD-R (Demerouti *et al.*, 2001), que defende a existência de um processo de deterioração da saúde. Este processo explica que as exigências do trabalho, que no caso desta investigação foram representadas pelo excesso de trabalho, conduzem ao CTF, através do esgotamento mental e físico dos trabalhadores (Bakker & Demerouti,

2007; Demerouti *et al.*, 2001). Estudos anteriores já tinham comprovado esta relação (Goh *et al.*, 2015; Voydanoff, 1988; Yang *et al.*, 2000; Yildirim & Aycan, 2008).

Relativamente à segunda hipótese, tal como esperado, verificou-se que nesta amostra de trabalhadores de tecnologias de informação, o CTF exerce um papel de mediador na relação entre o excesso de trabalho e o *burnout*. Além do preconizado na primeira hipótese revela-se nesta segunda hipótese a relação entre o CTF e o *burnout* tal como estudos anteriores demonstram (Innstrand *et al.*, 2008; Wang *et al.*, 2012; Westman *et al.*, 2004). Uma vez mais, estes resultados estão de acordo com o princípio do modelo JD-R de deterioração de saúde mostrando como as exigências conduzem ao cinismo e exaustão. No entanto, adicionalmente surgiu uma relação direta positiva e significativa entre o excesso de trabalho e o *burnout*. Ainda assim esta relação não é totalmente inesperada, uma vez que outros estudos já tinham demonstrado a sua existência. Por exemplo, Greenglass, Burke e Fiksenbaum (2001), num estudo com 1363 enfermeiros verificaram que o excesso de trabalho estava positivamente e significativamente relacionado com o cinismo e exaustão (i.e., *burnout*). Noutro estudo, Leiter e Shaughnessy (2006), com uma amostra de 673 enfermeiros encontraram o excesso de trabalho como preditor da exaustão. Portoghese, Galletta, Coppola, Finco e Campagna (2014), com uma amostra de 352 trabalhadores de hospitais italianos encontraram uma relação positiva entre excesso de trabalho e exaustão e ainda o efeito mediador da exaustão na relação entre excesso de trabalho e cinismo.

Assim, a presente investigação contribuiu para a literatura existente ao estudar as três variáveis - CTF, excesso de trabalho e *burnout* - numa população onde ainda não tinham sido estudadas em conjunto, os trabalhadores de tecnologias de informação.

Limitações e Sugestões para Futuras Investigações

A presente investigação, como qualquer outra, apresenta algumas limitações, que devem ser reconhecidas, com a intenção de melhorar futuros estudos. Em primeiro lugar, destaca-se o facto desta investigação ser transversal, ou seja, os dados foram recolhidos num único momento no tempo. Assim, os resultados são apenas reveladores da natureza das relações (positiva ou negativa), não se podendo fazer inferências causais. Neste sentido, em futuras investigações seria interessante os estudos serem longitudinais. Em

segundo lugar, importa referir que as respostas a este estudo foram dadas através de questionário, uma vez que este é um método de autoavaliação não estamos completamente livres do fenómeno de desejabilidade social. Ou seja, eventualmente os participantes podem ter respondido de acordo com aquilo que consideram que é aceitável socialmente e não com aquilo que sentiam na verdade. Em terceiro lugar, é importante salientar que os 316 indivíduos que participaram nesta investigação pertenciam todos à mesma empresa portuguesa, não possibilitando que os resultados do mesmo sejam generalizados para países cuja cultura não seja ocidental. Em futuras investigações dever-se-á procurar uma maior heterogeneidade a este nível, incluindo trabalhadores de outras empresas e setores, de modo a que seja possível fazer uma generalização mais consistente dos resultados. Seria ainda interessante testar este modelo noutros países, nomeadamente países que não de cultura ocidental. Ainda relativamente à amostra, outra limitação refere-se a esta ser maioritariamente constituída por homens. Em próximas investigações dever-se-ia equilibrar e igualar o número de indivíduos do género feminino e do género masculino. Por último, e por questões de confidencialidade, não foi possível a recolha de dados que poderiam ter sido importantes para este estudo, como por exemplo, se os participantes tinham filhos ou não e se eram casados. Em futuras investigações seria importante fazer a recolha dessa informação a fim de perceber melhor o seu impacto no conflito trabalho-família.

Implicações Práticas

Apesar das limitações, supracitadas, que esta investigação apresenta, esta apresenta também aspetos positivos e importantes a ter em consideração na prática organizacional. Primeiro que tudo esta investigação vem expandir a investigação ao nível da relação entre o excesso de trabalho, o CTF e o *burnout*, o que permite demonstrar cada vez mais a necessidade de encontrar estratégias eficazes para combater este conflito e encontrar outras que permitam estabelecer um equilíbrio entre estas duas dimensões. Em segundo lugar, uma vez que o CTF não é de todo saudável para os indivíduos e que a vida de um indivíduo se reparte em duas esferas principais, familiar e profissional, é cada vez mais importante que as organizações tenham em consideração e invistam cada vez mais em medidas para a diminuição do CFT, como por exemplo as práticas/políticas amigas

das famílias. Entre estas medidas encontram-se medidas de flexibilidade, licenças, cuidados, suporte, medidas convencionais e compensações/benefícios. Além deste investimento por parte das organizações também é importante a divulgação das mesmas junto dos seus trabalhadores e que estes realmente usufruam das mesmas. É importante também que além destas medidas o valor da importância deste equilíbrio esteja presente na missão, visão, valores e objetivos organizacionais. Por último, não nos podemos esquecer que esta investigação se foca numa população específica, os trabalhadores de tecnologias de informação, e que devido à sua profissão e à movimentação do mundo organizacional estes lidam com exigências acrescidas, sendo ainda mais relevante a promoção do equilíbrio entre o trabalho e a família nesta população.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., McKnight, D. H. & George, J. F. (2007). It Road Warriors: Balancing Work–Family Conflict, Job Autonomy, And Work Overload To Mitigate Turnover Intentions. *MIS Quarterly*, 31(1), 1-17.
- Allen, T. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 414-435. doi:10.1006/jvbe.2000.1774
- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for further research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278–308. doi:10.1037//1076-8998.5.2.278
- Armstrong, D. J., Riemenschneider, C. K., Allen, M. W. & Reid, M. F. (2007). Advancement, voluntary turnover and women in IT: A cognitive study of work–family conflict. *Information & Management*, 44, 142–153. doi:10.1016/j.im.2006.11.005
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. doi:10.1108/02683940710733115

- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work–family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, *67*, 169-198. doi:10.1016/j.jvb.2004.08.009
- Carlson, D. S. & Grzywacz, J. G. (2008). Reflections and Future Directions on Measurement in Work-Family Research. In K. Korabik, D. Lero, & D. Whitehead (Eds.), *Handbook of work-family integration: Research, theory and best practices* (pp. 37-65). Amsterdam: JAI Press/Elsevier.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M. & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work–family *conflict*. *Journal of Vocational Behavior*, *56*, 249–276. doi:10.1006/jvbe. 1999.1713
- Carvalho, V. S., & Chambel, M. J. (2014). Work-to-family enrichment and employees' wellbeing: High performance work system and job characteristics. *Social Indicators Research*, *119*(e65), 373–387. doi:10.1007/s11205-013-0475-8
- Carvalho, V. S., & Chambel, M. J. (2016a). Perceived High-Performance Work Systems and Subjective Well-Being: Work-to-Family Balance and Well-Being at Work as Mediators. *Journal of Career Development*, *43*(2), 116-129. doi:10.1177/0894845315583113
- Carvalho, V. S. & Chambel, M. J. (2016b). Work-to-Family Enrichment and Conflict Profiles: Job Characteristics and Employees' Well-Being. *The Spanish Journal of Psychology*, *19*, 1-15. doi:10.1017/sjp.2016.63
- Carvalho, V. S., Chambel, M. J. (in press, 2017). Work-Family Conflict and Enrichment Mediates the Relationship between Job Characteristics and Well-being at Work with Portuguese Marine Corps. *Armed Forces & Society*. doi: 10.1177/0095327X17698121
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, *86*(3), 499-512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499
- Eby, L., Casper, W.T., Lockwood, A., Bordeaux, A. & Brindley, A (2005). Work and family research in IO/OB: content analysis and review of the literature (1980–2002). *Journal of Vocational Behavior*, *66*, 124-197. doi:10.1016/j.jvb.2003.11.003

- Fiksenbaum, L. M. (2014). Supportive work–family environments: implications for work–family conflict and well-being. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(5), 653-672. doi:10.1080/09585192.2013.796314
- Geurts, S. A. E. & Demerouti, E. (2003). Work/Non-Work Interface: A Review of Theories and Findings. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (Eds.), *The Handbook of Work & Wealth Psychology* (pp. 279-312). Chichester: John Wiley & Sons.
- Goh, Z. W., Ilies, R. & Wilson, K. S. (2015). Supportive supervisors improve employees' daily lives: The role supervisors play in the impact of daily workload on life satisfaction via work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 89, 65–73. doi:10.1016/j.jvb.2015.04.009
- Goode, W. J. (1960). A Theory of Role Strain. *American Sociological Review*, 25(4), 438–496.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J. & Fiksenbaum, L. (2001). Workload and Burnout in Nurses. *Journal of Community & Applied Socail Psychology*, 11, 221-215. doi:10.1002/casp.614
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Grzywacz, J. G., & Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the work-family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 111–126. doi: 10.1037//1076-8998.5.1.111
- Guerreiro, M. D., Lourenço, V. & Pereira, I. (2006). *Boas Práticas de Conciliação entre Vida Profissional e Vida Familiar. Manual para as Empresas*. Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego: Lisboa.
- Hetland, H., Sandal, G. M. & Johnsen, T. B. (2007). Burnout in the information technology sector: Does leadership matter? *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 16(1), 58-75. doi:10.1080/13594320601084558
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. doi: 10.1037/0003-066X.44.3.513

- Hobfoll, S. E. (2002). Social and Psychological Resources and Adaptation. *Review of General Psychological*, 6(4), 307-324. doi:10.1037//1089-2680.6.4.307
- Innstrand, S. T., Langballeb, E. M., Espnes, G. A., Falkum, E. & Aaslande, O. G. (2008). Positive and negative work-family interaction and burnout: A longitudinal study of reciprocal relations. *Work & Stress*, 22(1), 1-15. doi:10.1080/02678370801975842
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: Wiley.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P. & Amick, B. (1998). The job content questionnaire: An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 322–355. doi: 10.1037// 1076-8998.3.4.322
- Leiter, M. P. & Shaughnessy, K. (2006). The Areas of Worklife Model of burnout: tests of mediation relationships. *Ergonomia IJE & HF*, 28(4), 327-341.
- Marchese, M. C., Bassham, G., & Ryan, J. (2002). Work-family conflict: A virtue ethics analysis. *Journal of Business Ethics*, 40, 145–154.
- Maslach, C. (1999). Progress in understanding teacher burnout. In R. Vandenberghe & A.M. Huberman (Eds.), *Understanding and preventing teacher burnout* (pp. 211-222). Cambridge: Cambridge University Press.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1996). *Maslach burnout inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and Conceptual Development of Burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1-16). Philadelphia: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Maudgalya, T., Wallace, S., Daraiseh, N. & Salem, S. (2006). Workplace stress factors and ‘burnout’ among information technology professionals: a systematic review.

Theoretical Issues in Ergonomics Science, 7(3), 285-297. doi: 10.1080/14639220500090638

Messersmith, J. (2007). Managing Work-Life Conflict Among Information Technology Workers. *Human Resource Management*, 46(3), 429-451. doi:10.1002/hrm.20172

Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2010). Antecedents of work – family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 725, 689–725. doi:10.1002/job.695

Moore, J. E. (2000). One Road To Turnover: An Examination Of Work Exhaustion In Technology Professionals. *MIS Quarterly*, 24(1), 141-168.

Parasuraman, S., & Greenhaus, J. H. (2002). Toward reducing some critical gaps in work–family research. *Human Resource Management Review*, 12, 299-312. doi:10.1016/S1053-4822(02)00062-1

Peeters, M. C. W., Montgomery, A. J., Bakker, A. B. & Schaufeli, W. B. (2005). Balancing Work and Home: How Job and Home Demands Are Related to Burnout. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 43-61. doi:10.1037/1072-5245.12.1.43

Poelmans, S., & Caligiuri, P. (2008). *Harmonizing work, family and personal life. From policy to practice*. Cambridge: Cambridge University Press.

Poelmans, S., O’Driscoll, M., & Beham, B. (2005). An overview of international research on the work-family interface. In S. Poelmans (Ed.), *Work and family: An international research perspective* (pp. 3–46). Mahwah, NJ: Laurance Erlbaum Associates.

Poelmans, S., Odle-Dusseau, H., & Beham, B. (2008). Work-life balance: Individual and organizational strategies and practices. In S. Cartwright & C. L. Cooper (Eds.), *The Oxford handbook of organizational well-being* (pp. 180–212). Oxford: University Press.

Portoghese, I., Galleta, M., Coppola, R. C., Finco, G. & Campagna, M. (2014). Burnout and Workload Among Health Care Workers: The Moderating Role of Job Control. *Safety and Health at Work*, 5, 152-157.

- Premeaux, S. F., Adkins, C. L., & Mossholder, K. M. (2007). Balancing work and family: A field study of multi-dimensional, multi-role work-family conflict. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 705-727. doi:10.1002/job.439
- Salanova, M., Peiró, J. M. & Schaufeli, W. B. (2002). Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers: An extension of the job demand–control model. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 11(1), 1-25. doi:10.1080/13594320143000735
- Vieira, J. M., Lopez, F. G., & Matos, P. M. (2014). Further Validation of Work-Family Conflict and Work-Family Enrichment Scales Among Portuguese Working Parents. *Journal of Career Assessment*, 22(2), 329-344. doi:10.1177/1069072713493987
- Voydanoff, P. (1988). Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work/Family Conflict. *Journal of Marriage and the Family*, 50, 749-761.
- Wang, Y. Liu, L. Wang, J. & Wang, L. (2012). Work-family Conflict and Burnout among Chinese Doctors: The Mediating Role of Psychological Capital. *Journal of Occupational Health*, 54, 232-240.
- Watai, I., Nishikido, N. & Murashima, S. (2008). Gender Difference in Work-Family Conflict among Japanese Information Technology Engineers with Preschool Children. *Journal of Occupational Health*, 50, 317-327.
- Westman, M., Etzion, D. & Gortler, E. (2004). The Work–Family Interface and Burnout. *International Journal of Stress Management*, 11(4), 413-428. doi:10.1037/1072-5245.11.4.413
- Yang, N., Chen, C. C., Choi, J. & Zou, Y. (2000). Sources of Work-Family Conflict: A Sino-U.S. Comparison of the Effects of Work and Family Demands. *Academy of Management Journal*, 43(1), 113-123. doi:10.2307/1556390
- Yildirim, D. & Aycan, Z. (2008). Nurses’ work demands and work–family conflict: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1366-1378. doi:10.1016/j.ijnurstu.2007.10.010