

Impacto da regulação de emoções no trabalho sobre as dimensões de Burnout em psicólogos: O papel moderador da autoeficácia

Sandra Yvone Spiendler Rodriguez* / Mary Sandra Carlotto** / Sheila Gonçalves Câmara***

* Centro Universitário Fadergs, Brasil; ** Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Brasil; *** Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, Brasil

O presente estudo tem como objectivo avaliar se a regulação emocional prediz as dimensões de burnout e se a autoeficácia funciona como variável mediadora na relação entre a regulação de emoções e as dimensões de Burnout numa amostra de 518 psicólogos. Foram utilizados como instrumentos de pesquisa o Questionário para Avaliação da Síndrome de Burnout, a Escala Geral de Autoeficácia e a Subescala de regulação de emoções da Escala de Emoções no Trabalho. Os resultados, obtidos por meio da análise de regressão linear hierárquica, confirmaram as hipóteses de que a regulação emocional prediz as dimensões de Burnout e que a autoeficácia funciona como mediadora entre a regulação de emoções e as dimensões de Burnout. O resultado aponta para a importância de intervenções que contemplem o desenvolvimento da autoeficácia em psicólogos como medida de prevenção ou reabilitação da Síndrome de Burnout.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout, Regulação de emoções, Autoeficácia, Psicólogos.

Introdução

A Síndrome de Burnout (SB) tem sido considerada um dos tópicos mais presentes nas pesquisas em Psicologia da Saúde Ocupacional devido aos já consolidados estudos que realçam as importantes consequências desta na saúde e no desempenho do trabalhador (Bakker & Costa, 2014). Estes resultados têm gerado, nos últimos anos, uma maior preocupação e envolvimento com esta temática por parte de trabalhadores, gestores e comunidade em geral (Leiter, Bakker, & Maslach, 2014).

A SB tem sido caracterizado na literatura como o resultado da vivência prolongada de factores de stress ocupacionais, principalmente os de origem interpessoal (Leiter, Bakker, & Maslach, 2014). Ocorre principalmente em profissões que envolvem algum tipo de cuidado numa relação de cuidado direto e altamente emocional como serviços, tratamento ou educação (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Na perspectiva de Gil-Monte (2005, 2008), a SB é uma resposta ao stress laboral crónico e constitui-se de quatro dimensões assim caracterizadas: (1) Ilusão pelo trabalho, avaliada de forma inversa para caracterizar Burnout, que é definida como a percepção de que o trabalho proporciona desafios e o alcance de metas profissionais, sendo uma fonte de realização pessoal; (2) Desgaste psíquico, caracterizado pelo sentimento de cansaço físico e emocional em ter de lidar, diariamente,

Financiamento: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)-Brasil.

A correspondência relativa a este artigo deverá ser enviada para: Sandra Yvone Spiendler Rodriguez, Centro Universitário Fadergs, Porto Alegre, CEP 90010-273, Brasil. E-mail: psicologa07@gmail.com

no trabalho, com factores de stress e pessoas que apresentam algum tipo de problema; (3) Indolência, entendida como a ocorrência de atitudes negativas de indiferença, insensibilidade e distanciamento face aos clientes, colegas e organização; (4) Culpa, definida pelo aparecimento de sentimentos de culpa por atitudes e comportamentos não condizentes com as normas internas e exigências sociais relativas ao papel profissional desempenhado.

O Burnout, especificamente em psicólogos, pode estar relacionado com questões vinculadas à natureza de seu trabalho, configurada pelas intensas exigências emocionais devido ao contato direto com pessoas que se encontram em sofrimento (Moreno-Jimenez, Meda-Lara, Morante-Benadero, Rodríguez-Munõz, & Palomera-Chávez, 2006). O trabalho destes profissionais pode ser caracterizado como predominantemente emocional (Rupert, Stevanovic, & Hunley, 2009). Assim, é definido como um esforço que envolve o planeamento e o controlo de emoções, por parte do trabalhador, para expressar as emoções socialmente desejadas nas interações interpessoais, de acordo com as normas do contexto laboral (Hochschild, 1983). Esta definição defende que os prestadores de serviços utilizam as suas emoções como parte do seu papel profissional para o benefício dos clientes e organizações (Morris & Feldman, 1996).

O trabalho emocional tem sido relacionado à Síndrome de Burnout (Andela, Truchot, & Ponz, 2014; Diefendorff, Erickson, Grandey, & Dahling, 2011; Yang, 2011) evidenciando uma associação direta com a quantidade de interações com clientes, revelando-se como um indicador de sobrecarga laboral (Cordes & Dougherty, 1993; Rodriguez, Yvonne, & Carlotto, 2014). No entanto, ainda parece ser necessário aprofundar a qualidade desta relação em termos das emoções envolvidas (Andela, Truchot, & Ponz, 2014). A interação emocional com os Clientes pode caracterizar-se como um importante factor de stress relacional (Grandey, 2003; Hulsheger & Schewe, 2011).

Além dos factores de stress organizacionais, as variáveis individuais e de autorregulação, como estratégias de *coping*, locus de controle e a autoeficácia têm desempenhado um importante papel mediador entre os estressores ocupacionais e a Síndrome de Burnout (Alarcon, Eschelman, & Bowling, 2009; Shoji et al., 2014). Alguns estudos apontam no sentido de que a autoeficácia é um importante recurso pessoal de proteção face a situações de stress e burnout (Brown, 2012; Petitta & Vecchione, 2011), desempenhando um papel fundamental em intervenções, devido a sua possibilidade de modificação.

A literatura tem evidenciado uma relação negativa entre a autoeficácia e Síndrome de Burnout (Aftab, Shah, & Mehmood, 2012; Fernet, Austin, Trépanier, & Dussault, 2013; Nota, Ferrari, & Soresi, 2007; Shoji et al., 2014; Vegchel, Jonge, Söderfeldt, Dormann, & Schaufeli, 2004; Yang, 2011). No entanto, ainda são escassos estudos que têm procurado identificar o seu papel mediador entre factores de risco e o Burnout (Carlotto, Dias, Batista, & Diehl, 2015; Prati, Pietrantonio, & Cicognani, 2010; Salanova, Peiró, & Schaufeli, 2002). Embora se encontre na literatura estudos que defendem que a autoeficácia possa apresentar variações de acordo com o tipo de profissão, a revisão sistemática da literatura realizada por Shoji et al. (2014) demonstrou a sua implicação para o desenvolvimento ou proteção de Burnout.

A autoeficácia, na perspectiva de Bandura (1977, 2012), é o conjunto de crenças que a pessoa tem sobre a sua capacidade para organizar e executar as ações necessárias para produzir determinadas metas ou objectivos. Avaliada na sua forma específica, este conceito refere-se essencialmente às crenças sobre a capacidade de lidar com tarefas e exigências do trabalho, com seus desafios ou ainda com o stress relacionado com o trabalho e as suas consequências. Nessa perspectiva, este estudo baseia-se no modelo apresentado na Figura 1, pelo qual a autoeficácia desempenha papel mediador na relação entre a regulação de emoções e as dimensões de Burnout.

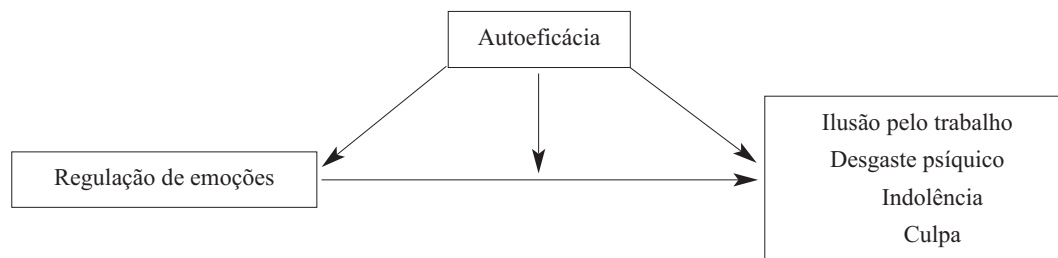


Figura 1. Representação gráfica do papel mediador da autoeficácia como variável mediadora entre a regulação de emoções e as dimensões do Burnout

Conforme o exposto, o presente estudo pretende avaliar se a regulação das emoções está relacionada com as dimensões do Burnout e se a autoeficácia se assume como variável mediadora na relação entre a regulação de emoções e as dimensões de Burnout, estabelecendo as seguintes hipóteses:

- H1: A regulação de emoções prediz as dimensões de burnout;
- H2: A autoeficácia desempenha um papel mediador na associação entre a regulação de emoções e as dimensões do Burnout.

Método

Participantes

A amostra foi constituída por 518 psicólogos que desenvolvem suas atividades profissionais há mais de um ano no estado do Rio Grande do Sul. A maioria é composta de mulheres (77,6%), com união estável (60,2%), que não possuem filhos (57,5%). A idade dos participantes variou de 23 a 65 anos ($M=34,7$; $DP=8,4$). Em média, trabalham como psicólogos há 10 anos ($DP=8,9$) com uma variação de 01 a 40 anos. A maioria trabalha exclusivamente na área (74,1%), numa única área (58,1%) e possui remuneração entre 3 a 6 salários mínimos (51,6%).

Instrumentos

Os dados foram obtidos através dos seguintes instrumentos:

Questionário de dados sociodemográficos (sexo, idade, relacionamento conjugal, filhos, remuneração) e laborais (tempo de experiência profissional; carga horária, número de clientes contatados diariamente, área de atuação).

Questionário para a Avaliação da Síndrome de Quemarse por el Trabajo – CESQT-PE (Gil-Monte, 2005), adaptado para o uso no Brasil por Gil-Monte, Carlotto e Câmara (2010). Este consta de vinte itens que se distribuem em quatro subescalas: Ilusão pelo trabalho (5 itens, ex.: O meu trabalho é gratificante, $\alpha=0,83$); Desgaste psíquico (4 itens, ex.: Sinto-me desgastado/a emocionalmente, $\alpha=0,80$), Indolência (6 itens, ex.: Penso que trato com indiferença algumas pessoas com as quais tenho de lidar em meu trabalho, $\alpha=0,80$), e Culpa (5 itens, ex.: Sinto-me culpado/a por algumas das minhas atitudes no trabalho, $\alpha=0,82$).

Escala Geral de Autoeficácia de Bähler e Schwarzer (1996), adaptada por Gil-Monte (2005), constituída por oito itens (ex.: Tenho confiança que posso lidar eficazmente com acontecimentos inesperados do meu trabalho, $\alpha=0,79$).

Subescala de Regulação de Emoções da Escala de Emoções no Trabalho (Brotheridge & Lee, 2002), adaptada por Carlotto, Rodriguez e Câmara (2016), composta de quatro itens (ex.: Esforço-me para realmente sentir as emoções as quais preciso expressar para os outros no meu trabalho, $\alpha=0,79$). Todos os itens são avaliados com uma escala tipo Likert, de frequência de cinco pontos (0 “Nunca” a 4 “Todos os dias”).

Procedimentos

Após aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, iniciou-se a colheita dos dados com o instrumento disponibilizado *on-line*, mediante convite via e-mail. No sentido de recrutar participantes, foi utilizada a técnica do *Respondent Driven Sampling* (RDS), que combina a amostragem em bola de neve (*snowball sampling*) (Goodman, 1961) e a utilização de redes sociais, como uma forma de compensar a amostragem não-aleatória (Heckathorn, 1997). Num primeiro momento, identificaram-se as *sementes* da amostra, ou seja, os indivíduos que pertenciam à população alvo do estudo e que poderiam recrutar novos participantes. Assim, os primeiros participantes (1ª onda) foram psicólogos que nos seus e-mails intrgravam contactaos de fontes públicas como sites de associações, fundações, sindicatos e demais órgãos representativos da Psicologia. Uma 2ª onda foi obtida através da divulgação do Conselho Regional de Psicologia e em duas redes sociais de profissionais das quais as pesquisadoras fazem parte. Ainda, uma 3ª onda foi obtida por meio do mapeamento de guias telefônicos virtuais (Goel & Salganik, 2009).

Os dados recolhidos foram digitados e tratados estatisticamente com recurso ao SPSS 17.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*). Inicialmente, realizaram-se as análises descritivas de caráter exploratório no sentido de avaliar a distribuição dos itens, os casos omissos ou possíveis erros de digitação. As variáveis sexo, idade e tempo de experiência profissional foram controladas em cada análise. O modelo proposto estabelece o Burnout como Variável Dependente (VD), considerando suas quatro dimensões – Ilusão pelo trabalho, Desgaste Psicológico, Indolência, Culpa –, a Autoeficácia como Variável Mediadora (VM) e a Regulação de Emoções como Variável Independente (VI). Com o objetivo de explorar as relações entre as variáveis, foram realizadas análises de regressão linear hierárquica para verificar a relação preditiva da regulação de emoções nas dimensões do Burnout e ainda para identificar se a autoeficácia se assume como mediadora dessas relações.

Todos os pressupostos de normalidade, multicolinearidade, linearidade e homocedasticidade foram testados, não tendo sido identificadas violações de acordo com orientações de Tabachnick e Fidell (2001). Para que seja afirmado que uma variável é mediadora, Baron e Kenny (1986) explicitam três condições: o mediador é preditor significativo da variável dependente; a variável independente é um preditor significativo do mediador; e, na presença da variável independente e do mediador, a relação significativa que existia entre a variável independente e a dependente decresce em magnitude.

O tratamento dos dados obedeceu a um nível de confiança de 95%, com um nível de significância de 5% (valor de $p \leq 0,05$). Adiciona-se na apresentação dos resultados deste estudo o tamanho do efeito (*effect size*), considerando que quanto maior for seu tamanho, maior será a manifestação do fenómeno em estudo na população. Em termos práticos, esta medida codifica a informação quantitativa crítica encontrada nos estudos, com o objetivo de fornecer resposta à significância prática dos resultados, seja clínica ou educacional (Conboy, 2003). Na análise de regressão, o tamanho do efeito foi obtido por meio dos coeficientes de regressão padronizados, calculados para cada modelo (Field, 2009).

Resultados

Análises descritivas

Na Tabela 1 são apresentadas as médias, o desvio padrão, valores de alfa e matriz de correlação entre as variáveis em estudo. Os resultados evidenciam uma média mais elevada na dimensão de Burnout de Ilusão pelo trabalho e inferior na dimensão de Indolência. Os instrumentos utilizados revelam índices adequados de consistência interna, avaliados pelo alfa de Cronbach (Bland & Altman, 1997), apresentando uma variação de 0,78 a 0,90. As variáveis apresentam correlações que variam de fracas ($r=0,13$) a moderadas ($r=0,63$).

Tabela 1

Estatística descritiva, valores de alfa e correlações entre as variáveis em estudo

Variáveis	M	DP	α	1	2	3	4	5
1. IL	2,96	0,71	0,87	1				
2. DP	2,03	0,88	0,84	-0,50**	1			
3. IN	1,11	0,57	0,78	-0,36**	0,55**	1		
4. CL	0,97	0,60	0,82	-0,23**	0,38**	0,63**	10	
5. Regulação de Emoções	3,24	0,93	0,79	-0,42**	0,37**	0,20**	0,20**	1
6. Autoeficácia	3,06	0,60	0,90	0,23**	-0,24**	-0,31**	-0,30**	0,13**

Nota. ** $p<0,01$.

Análises de regressão

Na Tabela 2, apresenta-se o resultado da regressão entre a regulação de emoções e as dimensões do Burnout, sendo confirmada a primeirahipótese. Os resultados evidenciam que a regulação de emoções prediz significativamente e de forma positiva, as dimensões Desgaste psicológico, Indolência e Culpa; e de forma negativa, a dimensão Ilusão pelo trabalho, com um tamanho do efeito que varia de pequeno (0,040) a médio (0,180).

Tabela 2

Regressão linear entre a regulação de emoções e as dimensões do Burnout

Variáveis		R	R ²	Beta	t	p
<i>Ilusão</i>	Regulação de emoções	0,424	0,180	-0,424	-10,627	0,000**
<i>Desgaste psicológico</i>	Regulação de emoções	0,374	0,140	0,374	9,146	0,000**
<i>Indolência</i>	Regulação de emoções	0,201	0,040	0,201	4,652	0,000**
<i>Culpa</i>	Regulação de emoções	0,200	0,040	0,200	4,631	0,000**

Nota. ** $p<0,01$.

Quanto ao teste de mediação, foram testadas as três condições citadas por Baron e Kenny (1986). A primeira delas afirma que a variável mediadora (autoeficácia) deve ser preditora da variável dependente (dimensões do Burnout), condição essa que foi confirmada pelos resultados obtidos (Ilusão: $R^2=0,054$, $Beta=0,232$, $p=0,000$; Desgaste psicológico: $R^2=0,057$, $Beta=-0,238$, $p=0,000$); Indolência: $R^2=0,094$, $Beta=-0,306$, $p=0,000$; Culpa: $R^2=0,087$, $Beta=-0,295$, $p=0,000$).

Para a segunda condição é necessário que a variável independente (regulação de emoções) prediga a variável mediadora (autoeficácia). O teste de regressão indica que esta condição é cumprida ($R^2=0,028$, $Beta=-0,133$, $p=0,000$).

Por fim, a terceira condição afirma que, na presença da variável independente e do mediador, a relação significativa que existia entre a variável independente e a dependente decresce em magnitude. A Tabela 3 apresenta o teste de mediação para a variável independente regulação de emoções. Os resultados indicam que, na presença da variável autoeficácia, a relação entre a regulação de emoções e as dimensões do Burnout decrescem em magnitude (Beta diminui) e o poder explicativo das dimensões do Burnout aumenta (R^2 aumenta), ou seja, há relação de mediação, confirmando a segunda hipótese do estudo.

Tabela 3

Relações entre as variáveis independente (regulação de emoções), mediadora (autoeficácia) e dependente (dimensões do Burnout)

Variáveis independentes e medidora	Variável dependente	R^2	Beta	F	p
Regulação de emoções ^a	Ilusão pelo trabalho	0,180	-0,424	112,926**	0,000
Regulação de emoções ^a		0,180	-0,463		0,000
Autoeficácia ^b		0,264	0,294	92,448**	0,000
Regulação de emoções ^a	Desgaste psicológico	0,140	0,374	83,657**	0,000
Regulação de emoções ^a		0,140	0,413		0,000
Autoeficácia ^b		0,224	-0,293	74,303**	0,000
Regulação de emoções ^a	Indolência	0,040	0,201	21,642**	0,000
Regulação de emoções ^a		0,040	0,246		0,000
Autoeficácia ^b		0,153	-0,339	46,452**	0,000
Regulação de emoções ^a	Culpa	0,040	0,200	21,445**	0,000
Regulação de emoções ^a		0,040	0,243		0,000
Autoeficácia ^b		0,145	-0,327	43,668**	0,001

Nota. ^aVariável independente; ^bVariável mediadora; ** $p \leq 0,01$.

Uma síntese dos resultados é apresentada na Figura 2, cujas linhas contínuas representam relações positivas; e as linhas interrompidas, as relações negativas. Todas as relações descritas são significativas ($p \leq 0,05$).

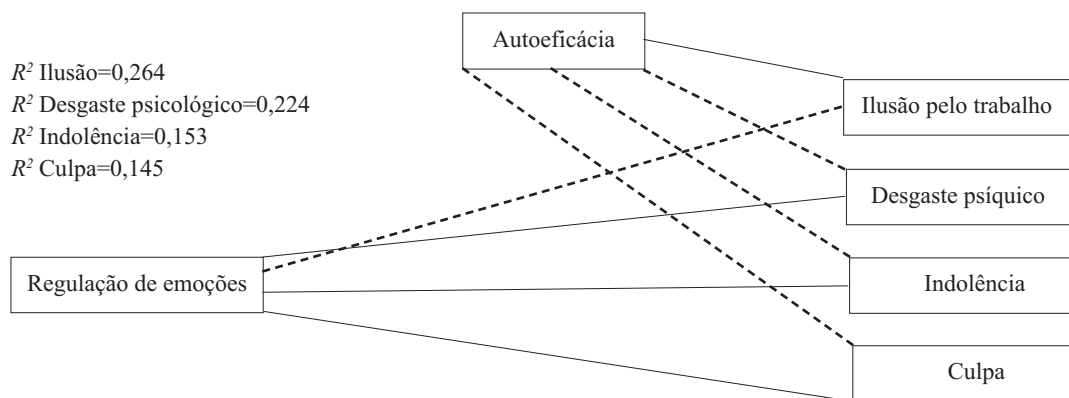


Figura 2. Relações entre as variáveis independente (regulação de emoções), mediadora (autoeficácia) e dependente (dimensões do Burnout)

Discussão

O objetivo do presente estudo foi avaliar se a regulação de emoções está relacionada com as dimensões do Burnout e se a autoeficácia poderia funcionar como uma variável mediadora na relação entre a regulação de emoções e as dimensões do Burnout. Os resultados obtidos confirmam a H1 do estudo, na medida em que se verifica que quanto maior o esforço para regular as emoções no trabalho, menor é o sentimento de ilusão pelo trabalho e maior o desgaste emocional, a indolência e o sentimento de culpa. Pode-se pensar que a regulação de emoções que envolve o monitoramento constante de sentimentos e que sua expressão, de acordo com as normas sociais do trabalho seja um processo desgastante e, indutor de stress, com prejuízos graves à saúde, confirmando estudos que a relacionam ao desenvolvimento do Burnout (Grandey, 2000; Hulsheger & Schewe, 2011).

Quanto à H2 do estudo, em que a autoeficácia desempenha um papel mediador entre a regulação de emoções e as dimensões do Burnout, esta também foi confirmada. Este resultado é consistente com um estudo que identificou o papel mediador da autoeficácia entre as exigências emocionais do trabalho e a SB (Heuven, Bakker, Schaufeli, & Huisman, 2006). De acordo com Bandura (1977), este resultado pode ser explicado pela relação positiva entre a autoeficácia e o sentimento de realização e bem-estar pessoal. As pessoas que acreditam na sua capacidade para lidar com tarefas difíceis tendem a percebê-las como desafios a serem alcançados, recorrendo eficazmente a estratégias de coping, controlando de forma adequada os factores de stress. No caso específico do exercício profissional da Psicologia, é possível extrapolar que estes resultados assentam no próprio processo de formação profissional, profundamente relacionado como desenvolvimento pessoal e treino de emoções que este profissional experimenta.

O modelo de formação profissional do psicólogo, segundo Roe (2003), envolve o desenvolvimento de competências básicas que são solidificadas no curso de licenciatura. Estas competências desenvolvidas serão posteriormente aplicadas profissionalmente aquando o momento da prática supervisionada, que geralmente ocorre, no Brasil, no primeiro ano de experiência profissional. Por seu lado, as competências avançadas somente se consolidam nos anos seguintes, geralmente após quatro ou cinco anos pós-formação de base.

A formação em Psicologia estabelece uma cultura de valorização da autoavaliação e da prática reflexiva mediada pelo feedback dos professores, orientadores e colegas. Esta formação enfatiza, ainda, o desenvolvimento de capacidades para analisar questões que podem gerar tensão e desconforto no momento do exercício da prática profissional (Kaslow et al., 2007).

Entre as competências essenciais para o trabalho do psicólogo, encontram-se as competências relacionais (Rodolfa et al., 2013). A eficácia interpessoal refere-se à inteligência social e emocional e à capacidade de se relacionar efetivamente com os outros. O psicólogo, desenvolve, assim, as suas próprias abordagens profissionais e pessoais, internaliza padrões profissionais, vendo-se em si mesmo como um ser cultural, compreendendo o impacto de sua própria cultura nas interações com os outros (Kaslow, 2004).

No presente estudo, pode-se considerar que os psicólogos, ao longo de sua formação, desenvolvem uma maior autoeficácia, conseguindo atenuar o impacto da necessidade da regulação emocional. A autoeficácia motiva os indivíduos, determinando a escolha dos desafios que eles optam por empreender, fazendo com que o estabelecimento das metas pessoais seja influenciado pela autoavaliação das suas capacidades (Bandura, 1977). A adaptação bem-sucedida às situações indutoras de stress impede o aparecimento da SB (Brouwers, Tomic, & Boluijt, 2011; Schwerdtfeger, Konermann, & Schönhofen, 2008).

A percepção da capacidade de administrar os recursos individuais no trabalho pode ser encarada como uma forma de controlo pessoal (Hochwarter, Perrew, Meurs, & Kacmar, 2007). No contexto

de trabalho do psicólogo, considera-se que, este ao conhecer suas capacidades e competências, consiga lidar de forma positiva as variadas exigências emocionais, conseguindo, em certa medida, proteger-se da SB.

Conclusão

Os resultados encontrados neste estudo revelam a importância da autoeficácia como uma variável que pode atenuar o impacto do trabalho emocional, mais especificamente, da regulação das emoções sobre as dimensões do Burnout. É esperado que estes resultados se assumam como contributos importantes, auxiliando na compreensão de um dos possíveis mecanismos de proteção deste tipo de adoecimento ocupacional em psicólogos. Neste sentido, implementar a autoeficácia, assume-se como um importante recurso para impedir não só o desenvolvimento da síndrome de Burnout, mas, também para melhorar seu desempenho, obtendo assim uma maior realização e satisfação no trabalho. Nesta linha de pensamento, as medidas para o desenvolvimento da autoeficácia de psicólogos passam pela qualidade do ensino proporcionada pelas instituições formadoras assim como pela conscientização de formação contínua dos profissionais psicólogos.

Por fim, sugere-se alguma cautela em relação aos resultados obtidos, uma vez que são decorrentes de uma amostra não aleatória de psicólogos que atuam numa região específica do país, não sendo, portanto, passíveis de generalizações para outras regiões ou mesmo para outros profissionais. Novos estudos devem ser realizados no contexto brasileiro e internacional com amostras probabilísticas. Sugerem-se, também, outros estudos, nomeadamente com um delineamento longitudinal porque o desenvolvimento da autoeficácia, segundo a literatura, possui relação com o tempo de experiência profissional (Hoy & Spero, 2005). No entanto, importa ressaltar que a realidade é, provavelmente muito mais complexa, e que outras variáveis individuais podem desempenhar um importante e relevante papel mediador entre a regulação de emoções e a SB, como, por exemplo, variáveis de personalidade, estratégias de *coping* e locus de controle.

Referências

- Aftab, N., Dr. Shah, A. A., & Mehmood, R. (2012). Relationship of self-efficacy and burnout among physicians. *Academic Research International*, 2, 539-548.
- Alarcon, G., Eschelman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23, 244-263.
- Andela, M., Truchot, D., & Ponz, Y. (2014). Exploring a refinement measure of deep acting on burnout. *Studia Psychologica*, 56, 267-272.
- Bakker, A. B., & Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1, 112-119.
- Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bandura, A. (2012). On the functional properties of perceived self-efficacy revisited. *Journal of Management*, 38, 9-44.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Bland, J., & Altman, D. (1997). Statistics notes: Cronbach's alpha. *British Medical Journal*, 314, 570-572.

- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*, 57-67.
- Brouwers, A., Tomic, W., & Boluijt, H. (2011). Job demands, job control, social support and self-efficacy beliefs as determinants of burnout among physical education teachers. *Europe's Journal of Psychology, 1*, 17-39.
- Brown, C. G. (2012). A systematic review of the relationship between self-efficacy and burnout in teachers. *Educational & Child Psychology, 29*, 47-63.
- Carlotto, M. S., Dias, S. R. D. S., Batista, J. B. V., & Diehl, L. (2015). O papel mediador da autoeficácia na relação entre a sobrecarga de trabalho e as dimensões de Burnout em professores. *Psico-USF, 20*, 13-23.
- Carlotto, M. S., Rodriguez, S. S., & Câmara, S. G. (2016). Translation, adaptation and exploration of psychometric properties of the Emotional Labor Scale (ELS) in a sample of psychologists. *Temas em Psicologia (Ribeirão Preto), 24*, 717-725.
- Conboy, J. (2003). Algumas medidas típicas univariadas da magnitude do efeito. *Análise Psicológica, XXI*, 145-158.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job Burnout. *Academy of Management Review, 18*, 632-636.
- Diefendorff, J. M., Erickson, R. J., Grandey, A. A., & Dahling, J. J. (2011). Emotional display rules as work unit norms: a multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*, 170-186.
- Fernet, C., Austin, S., Trépanier, S.-G., & Dussault, M. (2013). How do job characteristics contribute to burnout? Exploring the distinct mediating roles of perceived autonomy, competence, and relatedness. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 22*, 123-137.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics with SPSS (2nd ed.)*. London: Sage Publications Ltd.
- Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirâmide.
- Gil-Monte, P. R. (2008). Magnitude of relationship between burnout and absenteeism: A preliminary study. *Psychological Reports, 102*, 465-468.
- Gil-Monte, P. R., Carlotto, M. S., & Câmara, S. (2010). Validation of the Brazilian version of the Spanish Burnout Inventory in teachers. *Revista de Saúde Pública, 44*, 140-147.
- Goel, S., & Salganik, M. J. (2009). Respondent-driven sampling as Markov chain Monte Carlo. *Statistics in Medicine, 28*, 2202-2229. doi: 10.1002/sim.3613
- Goodman, L. A. (1961). Snowball sampling. *The Annals of Mathematical Statistics, 32*, 148-170.
- Grandey, A. (2003). When “the show must go on”: Surface and deep acting as predictors of emotional exhaustion and service delivery. *Academy of Management Journal, 46*, 86-96.
- Heckathorn, D. D. (1997). Respondent-driven sampling: A new approach to the study of hidden populations. *Social Problems, 44*, 174-199.
- Heuven, E., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Huisman, N. (2006). The role of self-efficacy in performing emotion work. *Journal of Vocational Behavior, 69*, 222-235.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochwarter, W. A., Perrewe, P. L., Meurs, J. A., & Kacmar, C. (2007). The interactive effects of work-induced guilt and ability to manage resources on job and life satisfaction. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*, 125-135.

- Hoy, A. W., & Spero, R. B. (2005). Changes in teacher efficacy during the early years of teaching: A comparison of four measures. *Teaching and Teacher Education, 21*, 343-356.
- Hülsheger, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*, 361-389.
- Kaslow, N. J. (2004). Competencies in professional psychology. *American Psychologist, 59*, 774-781.
- Kaslow, N. J., Rubin, N. J., Forrest, L., Elman, N. S., Van Horne, B. A., Jacobs, S. C., . . . Van Sickle, K. (2007). Recognizing, assessing, and intervening with problems of professional competence. *Professional Psychology: Research and Practice, 38*, 479-492.
- Leiter, M. P., Bakker, A. B., & Maslach, C. (2014). *Burnout at work: A psychological perspective*. New York: Psychology Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior, 2*, 99-113.
- Moreno-Jiménez, B., Meda-Lara, R. M., Morante-Benadero, M. A., Rodríguez-Munõz, A., & Palomera-Chávez, A. (2006). Validez factorial del inventario de burnout de psicólogos en una muestra de psicólogos mexicanos. *Revista Latinoamericana de Psicología, 38*, 445-456.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labour. *Academy of Management Review, 21*, 986-1010.
- Petitta, L., & Vecchione, M. (2011). Job burnout, absenteeism, and extra role behaviors. *Journal of Workplace Behavioral Health, 26*, 97-121.
- Prati, G., Pietrantonio, L., & Cicognani, E. (2010). Self-efficacy moderates the relationship between stress appraisal and quality of life among rescue workers. *Anxiety, Stress, & Coping, 23*, 463-470.
- Rodolfa, E., Greenberg, S., Hunsely, J., Smith-Zoeller, M., Cox, D., Sammons, M., . . . Spivak, H. (2013). A competency model for the practice of psychology. *Training and Education in Professional Psychology, 7*, 71-83.
- Rodríguez, S., Yvonne, S., & Carlotto, M. S. (2014). Prevalência e fatores associados à Síndrome de Burnout em psicólogos. *Ciencia & Trabajo, 16*(51), 170-176.
- Roe, R. (2003). What makes a competent psychologist?. *European Psychologist, 7*, 192-202.
- Rupert, P. A., Stevanovic, P., & Hunley, H. A. (2009). Work-family conflict and burnout among practicing psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice, 40*, 54-61.
- Salanova, M., Peiró, J. M., & Schaufeli, W. B. (2002). Self efficacy specificity and Burnout among information technology workers: An extension of the job demands control model. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 11*, 1-25.
- Schwerdtfeger, A., Konermann, L., & Schönhofen, K. (2008). Self-efficacy as a health-protective resource in teachers? A biopsychological approach. *Health Psychology, 27*, 358-368.
- Shoji, R., Cieslak, R., Smoktunowicz, E., Rogala, A., Benight, C. C., & Luszczynska, A. (2014). Associations between job Burnout and self-efficacy: A meta-analysis. *Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal*. Retrieved from <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10615806.2015.1058369>
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Using multivariate statistics* (4th ed.). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- Vegchel, van N., Jonge, de J., Söderfeldt, M., Dormann, C., & Schaufeli, W. (2004). Quantitative versus emotional demands among Swedish human service employees: Moderating effects of job control and social support. *International Journal of Stress Management, 11*, 21-40.
- Yang, Y.-K. (2011). A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 17*, 423-463.

The aim of this study was to evaluate whether emotional regulation predicts the dimensions of burnout and also to identify whether self-efficacy functions as mediating variable in the relationship between the regulation of emotions and dimensions of burnout in a sample of 518 psychologists. It was used as research instrument the Questionnaire for the Assessment of Burnout Syndrome, the General Scale of Self-efficacy and the Subscale of emotional regulation from the Emotional Labor Scale. The results obtained by means of hierarchical regression analysis confirmed the hypotheses that emotional regulation predicts the dimensions of Burnout and that self-efficacy plays a mediating role between emotional regulation and the dimensions of Burnout. The results demonstrate the importance of interventions for the development of self-efficacy in psychologists as a measure of prevention or rehabilitation of the burnout syndrome.

Key words: Burnout Syndrome, Regulation emotional, Self-efficacy, Psychologist.

Submissão: 26/08/2015

Aceitação: 15/05/2016

