

BURNOUT EM PROFISSIONAIS DE MARINGÁ

Daiane Cristina Volpato*
Fabíola Batista Gomes*
Michele Aparecida Castro*
Sheila Katiuscia Borges*
Tatiane Justo*
Ana Maria T. Benevides-Pereira**

O significado que a palavra “trabalho” possui hoje, dentro de uma atmosfera característica, sociedade capitalista, é produto de um desenvolvimento que veio acontecendo no percurso da história cultural, política e econômica da humanidade. Conforme aponta Krawulski (1998), em tempos remotos da história do homem, o trabalho não se configurava como um esforço penoso, rotineiro, que visava o aumento da produção, mas como uma ocupação básica da humanidade, fonte de gratificações e realizações pessoais que promovia criatividade e o desenvolvimento das potencialidades dos trabalhadores, pois estes eram responsáveis pela elaboração e execução do trabalho. Com o advento do sistema capitalista, o trabalho começa a se configurar como um esforço penoso e rotineiro, isto porque, segundo Silva (2000), volta seu interesse para o aumento da qualidade e produção de mercadorias.

Fromm (*apud* Krawulski, 1998) aponta que, devido a expansão do sistema capitalista, os indivíduos na sua maioria, buscam incessantemente, por meio do trabalho, uma realização de seus desejos de riqueza e sucesso material. No entanto, as exigências (aumento da qualidade e produtividade) do mercado de trabalho e a competição, alteram a situação pessoal de todos, trazendo-lhes insegurança, isolamento, ansiedade e elevação nos níveis de estresse, por perceberem que suas expectativas eram muitas vezes impossibilitadas de se concretizarem, devido as mudanças no interior das instituições. Assim, fica evidente, que as transformações ocorreram não somente no âmbito operacional do trabalho, mas também no âmbito psicológico dos trabalhadores.

“O local de trabalho, hoje, é um ambiente frio, hostil que exige muito, econômica e psicologicamente. As pessoas estão emocional, física e espiritualmente exaustas. As exigências diárias do trabalho, da família e de tudo o que se encontra entre eles corroem a energia e o entusiasmo dos indivíduos. A alegria do sucesso e a emoção da conquista estão

* Alunas do curso de Psicologia da Universidade Estadual de Maringá.

** Psicóloga, Doutora e Professora do Departamento de Psicologia da Universidade Estadual de Maringá

cada vez mais difíceis de alcançar. A dedicação ao trabalho e o compromisso com ele estão diminuindo. As pessoas estão ficando discrentes, mantendo-se distantes e tentando não se envolver demais.” (Maslach & Leiter, 1999, pg. 13)

Para Maslach & Leiter (1999), o mundo do trabalho tem sofrido ao longo dos tempos diversas transformações advindas de processos como a globalização, aumento da instrumentação tecnológica, competitividade, perda do sentimento de coletividade entre outros, tem colocado o ambiente profissional como um espaço que não propicia a satisfação pessoal. Assim, detecta-se que persiste, a idéia de um local de trabalho eficiente como uma máquina, em detrimento de um ambiente mais seguro e saudável para o indivíduo, em que lhe fosse possível realizar seu potencial por meio de uma atividade que posteriormente lhe servisse como fonte de recompensa.

Maslach & Leiter (1999) apontam que nos últimos anos o nível de desgaste físico e emocional dos trabalhadores tem atingido elevadas proporções. Por outro lado, muitas empresas preferem ignorar o sofrimento de seus funcionários, pois temem que, reconhecendo o problema serão obrigados a investir em programas dispendiosos de melhoria da qualidade de vida. Os empregadores não vêem o desgaste dos trabalhadores como consequência e responsabilidade da empresa, mas sim como um problema individual.

No entanto, conforme afirma Jacques (1996), o trabalho forma a identidade do indivíduo e esta pode ser entendida como um conjunto de características que distinguem uma pessoa das outras. Assim, se o ambiente no qual o indivíduo desenvolve uma atividade oferece um trabalho despersonalizado – como por exemplo, um trabalho que desconsidera os limites e o bem estar pessoal –, este pode ocasionar uma sobrecarga na estrutura física, psíquica e emocional do trabalhador, afetando assim sua saúde.

Segundo Dejours (1992): *“Do choque entre um indivíduo dotado de uma história personalizada, e a organização do trabalho portadora de uma injunção despersonalizante, emergem uma vivência e um sofrimento...”*. Para este mesmo autor o sofrimento emerge quando a relação homem-organização está bloqueada, ou seja, quando o indivíduo usou todas as suas faculdades, sejam elas intelectuais, psicoafetivas, de aprendizagem ou de adaptação, para tentar diminuir a frustração sentida.

Para Maslach & Leiter (1999) o problema do desgaste dos trabalhadores é um problema do ambiente de trabalho e da maneira como ele está organizado. Todavia

muitas são as estratégias intervencionistas que buscam melhorias baseando-se somente em ações sobre o indivíduo.

“Esse enfoque na pessoa e na auto-ajuda encaixa-se bem na filosofia individualista de nossa sociedade. Desse ponto de vista, as pessoas são responsáveis por aquilo que produzem, são as únicas culpadas por seus fracassos.” (p

Fatores como excesso de trabalho, falta de controle, falta de recompensa, falta de união, falta de equidade e conflito de valores dentro de uma organização, são apenas alguns dos acontecimentos que vem afetando o bem estar físico e mental dos trabalhadores, deixando-os suscetíveis ao aparecimento de *estresse ocupacional e burnout*, o que tem gerado grandes preocupações nos ambientes organizacionais em virtude das conseqüências, tanto para o indivíduo como para a instituição.

A síndrome de *burnout* é uma resposta ao estresse crônico. Segundo Maslach e Jackson (1986), *burnout* é um conjunto de sintomas caracterizado por sinais de exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional em decorrência de uma má adaptação do indivíduo a um trabalho prolongado, altamente estressante e com grande carga tensional. As principais características destas dimensões são:

- ◆ *Exaustão Emocional*, ocorre quando o indivíduo percebe não possuir mais condições de despendar energia que o seu trabalho requer . Algumas das causas apontadas para a exaustão é a sobrecarga de atividades e o conflito pessoal nas relações, entre outras.
- ◆ A *Despersonalização* é considerada uma dimensão típica da síndrome de *burnout* e um elemento que distingue esta síndrome do estresse. Originalmente apresenta-se como uma maneira do profissional se defender da carga emocional derivada do contato direto com o outro. Devido a isso, desencadeiam-se atitudes insensíveis em relação às pessoas nas funções que desempenha, ou seja, o individuo cria uma barreira para não permitir a influencia dos problemas e sofrimentos alheios em sua vida. O profissional em *burnout* acaba agindo com cinismo, rigidez ou até mesmo ignorando o sentimento da outra pessoa.
- ◆ *Reduzida Realização Profissional*, ocorre na sensação de insatisfação que a pessoa passa a ter com ela própria e com a execução de seus trabalhos, derivando daí,

sentimentos de incompetência e baixa auto-estima.

A Síndrome de *Burnout*, ao longo de seu processo de construção, tem sido abordada sob quatro perspectivas, segundo Carlotto (2001):

- ◆ *Clínica*: foi proposta por Freudenberguer em 1974 ao qual volta-se para o estudo de sua etiologia, sintomas, evolução clínica e tratamento. Nesta concepção, *burnout* seria derivado do empenho demasiado do profissional ao desenvolver sua atividade, ao qual poderia levá-lo à depressão ou até mesmo suicídio.
- ◆ *Social-Psicológica*: foi introduzida por Christina Maslach, que a partir de seus estudos, pontuou ser o ambiente laboral, a base das variáveis produtoras de *burnout*, principalmente as características relacionadas ao trabalho que o sujeito desenvolve.
- ◆ *Organizacional*: seu principal representante é Cary Cherniss (1980), no qual enfatiza como desencadeadores de *burnout* as características organizacionais.
- ◆ *Social-Histórica*: abordada por Seymour Sarason, que aponta ser o atual modelo de sociedade, baseada principalmente em valores individualistas, ser o determinante na disposição ao *burnout*, mais que características pessoais e/ou organizacionais.

De modo geral, percebe-se que todos os autores indicam a importância do trabalho na determinação do *burnout*. Bem como também há concordância em se apontar que as profissões que trabalham diretamente no contato com outras pessoas, como as mais suscetíveis ao desenvolvimento de *burnout*, apesar de não ser uma prerrogativa exclusiva destas.

Os sintomas dessa síndrome podem ser divididos em quatro categorias, conforme apontam os autores Barona (1996); Battle (1981); Borland (1981); Dailey (1985); França (1987); Gil-Monte & Peiró (1997); Stout (1983) (Benevides-Pereira, 2002):

Físicos: Sensação de fadiga constante e progressiva; distúrbios do sono; dores musculares; no pescoço; ombro e dorso; perturbações gastrointestinais; baixa resistência imunológica; astenia; cansaço intenso; cefaléias; transtornos cardiovasculares.

- ◆ Psíquicos: diminuição da memória; falta de atenção e concentração; diminuição da capacidade de tomar decisões; fixações de idéias e obsessão por determinados problemas; idéias fantasiosa ou delírios de perseguição; sentimento de alienação e impotência; labilidade emocional; impaciência.

- ◆ Emocionais: desânimo; perda de entusiasmo e alegria; ansiedade; depressão; irritação; pessimismo; baixa alta estima.
- ◆ Comportamentais: isolamento; perda de interesse pelo trabalho ou lazer; comportamento menos flexível; perda de iniciativa; lentidão no desempenho das funções; absenteísmo; aumento do consumo de bebidas alcoólicas; fumo e até mesmo drogas; incremento da agressividade.

Tendo em vista que condições organizacionais são uma das variáveis desencadeantes do *burnout*, Kanaane (1994), enfatiza a importância de promover o bem-estar e a saúde dos indivíduos no trabalho, pois uma vez que estes encontram-se em estado de saúde, esta irá se refletir no funcionamento da instituição como um todo.

Segundo Benevides-Pereira (2001) a síndrome de *burnout* trás conseqüências nocivas tanto no campo das relações interpessoais quanto no campo profissional, ocasionando desta forma prejuízos pessoais (psicológicos, físicos, comportamentais, emocionais) sociais (isolamento, divórcio) e organizacionais (absenteísmo, rotatividade, baixa produtividade, acidentes de trabalho).

A síndrome de *burnout* apresenta-se hoje como um dos grandes problemas psicossociais. Tem gerado grande interesse e preocupação por parte da comunidade científica e também de entidades governamentais, empresariais e sindicais norte-americanas e européias, devido à severidade de suas conseqüências, seja em nível individual como organizacional. (Carlotto 2000)

O objetivo desta pesquisa, centrou-se no levantamento de dados sobre a incidência de sintomas característicos da síndrome de *burnout*, numa empresa da região de Maringá. Para a coleta dos dados foram utilizados os seguintes recursos: 1) questionário de caracterização da amostra com dados referentes a sexo, idade, aspectos da profissão e moduladores de *burnout* (psicoterapia, vontade de mudar de profissão, tempo de serviço, entre outros); 2) Maslach Burnout Inventory Maslach e Jackson – 1986. Traduzido e adaptado pelo GEPEB.

Com a apreciação destes recursos, foi possível obter os seguintes resultados:

a) Perfil do grupo estudado:

Foram entrevistados 23 funcionários de uma empresa da região de Maringá. O grupo estudado ficou composto por 13 (56.5%) do sexo feminino e 9 (43.4%) do sexo masculino. A distribuição dos funcionários com relação à **idade** assumiu a seguinte configuração: 39.10% tinham entre 15 a 20 anos; 47.7% tinham de 20 a 25 anos e 12.9% possuíam de 25 a 45 anos de idade. Na ocasião, a maioria do grupo (59%) mantinha um relacionamento estável, e não tinha nenhum filho (78.3%), sendo que 17.3% tinha entre 1 a 2 filhos, e apenas 4.3% tinha 4 filhos.

Com relação ao **tempo de serviço na instituição** a média situou-se em 1 ano e 8 meses com igual desvio padrão (1 ano e 8 meses), sendo que os funcionários com mais tempo de serviço possuíam 6 anos de trabalho e o com menos tempo tem apenas 6 meses. Quanto ao número de **horas semanais de trabalho**, a média entre os entrevistados foi de 40 horas semanais, como um desvio padrão de 17 horas, tendo um mínimo de 8 horas e máximo de 58 horas. A respeito do **tempo de duração das férias**, verificou-se que a média estabelecida foi de 25 dias com um desvio padrão de 5 dias.

Foi interrogado junto aos funcionários, se estes sentiam **interferência da vida profissional na vida pessoal**. Verificou-se que, 61% dos entrevistados revelam não sentir interferência, ao contrário dos 39% que sentiam suas vidas influenciadas pela atividade que exerciam. Para se avaliar a satisfação no trabalho, os funcionários foram questionados se percebiam a **atividade desenvolvida menos interessante do que quando a iniciaram**, sendo que 78% respondem negativamente. Deve-se salientar, entretanto, que a maioria dos funcionários possuíam, na ocasião, pouco tempo de serviço na empresa (média de 1 ano e 8 meses), o que pode estar corroborando no interesse sentido. Apesar dos funcionários terem afirmado não sentir a profissão menos interessante, 70% responderam que **possuíam o desejo de mudar de profissão**.

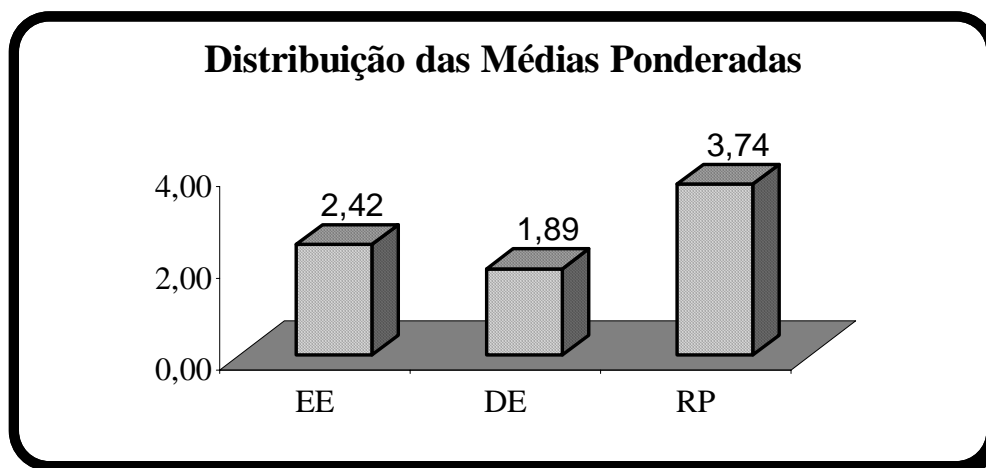
b) Levantamento da Sintomatologia de *Burnout* – Resultado do MBI (Maslach & Jackson, 1986)

A dimensão *Exaustão Emocional*, avaliada pelo MBI apresentou média de 21.83 (DP=12.70), indicando a existência de sinais de esgotamento em nível baixo, visto que a média esperada situa-se entre 16 a 25 pontos na amostra brasileira. Com relação à *Despersonalização*, a média obtida foi 9.48 (DP=5.40) que nos indica a existência de atitudes e comportamentos baseados em distanciamento emocional no âmbito das

relações interpessoais, seja no atendimento ao cliente, seja com os colegas de trabalho. Isto foi possível afirmar, pois este resultado quando comparado com a média da população brasileira, situada entre 3 a 8 pontos, mostra-se superior. Com referência aos valores de *Realização Profissional*, o índice médio foi de 29.96 (DP= 10.94), tendo como valores padrões entre 32 a 42, o grupo avaliado revelou valores dentro da média, denotando, neste fator reduzida realização profissional.

Para que se possa dimensionar estes resultados, a soma de cada uma das escalas foi dividida pelo número de itens que a compõem, obtendo-se assim uma média ponderada para cada uma delas. Para a Realização Profissional, conforme a proposição teórica, cada uma das respostas foi alterada, considerando a pontuação inversa (de 0 para 6, de 1 para 5, etc), obtendo-se assim, índice de reduzida realização profissional (rRP). No gráfico abaixo pode-se apreciar o resultado.

Gráfico 1 – Distribuição das médias ponderadas nas escalas do MBI



EE= *Exaustão Emocional*; DE= *Despersonalização*; rRP= *Realização Profissional*

Verifica-se que, apesar da pontuação global de DE ser superior à média, quando dividida pelo número de itens, esta não se sobressai. A escala que apresentou maior pontuação foi a de reduzida Realização Profissional.

Para que se tenha uma melhor dimensão da distribuição dos participantes no grupo estudado, considerando as médias pertinentes aos padrões nacionais relativos a cada escala (EE=16 a 25; DE= 3 a 8; RP= 32 a 42), obtém-se os resultados demonstrados na tabela e gráfico a seguir.

Tabela 1 – Distribuição dos valores do MBI entre os profissionais

Valores	Médios		Elevados		Rebaixados		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
EE	5	21.7	10	43.5	8	34.8	23	100
DE	5	21.7	15	65.2	3	13	23	100
RP	7	30.4	13	56.5	3	13	23	100

EE=Exaustão Emocional; DE=Despersonalização; RP=Realização Profissional

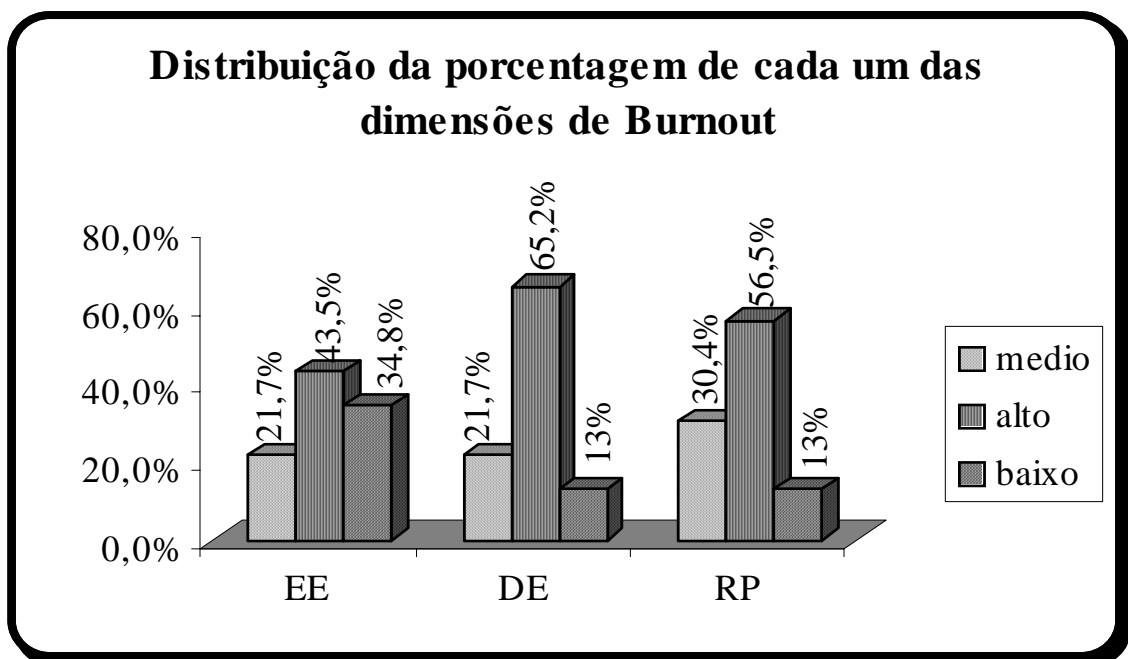


Gráfico 2 – Demonstrativo da distribuição dos valores do MBI entre os profissionais

EE=Exaustão Emocional; DE=Despersonalização; RP=Realização Profissional

Nas 3 escalas, os valores acima da média (EE=43%, DE= 65.2% e RP= 56.5%) superaram os moderados (EE=21.7%, DE=21.7% e RP= 30%) e os situados abaixo da média (EE=34.8%, DE=13% e RP 13.6%)

Considerações Finais

Os autores Maslach e Leiter (1999) pressupõem ser a exaustão emocional a primeira dimensão a surgir na manifestação de *burnout*, sendo esta decorrente da sobrecarga de trabalho, este esgotamento emocional é percebido assim, como uma forma de tensão. Nesse sentido, a despersonalização seria um segundo passo no processo que leva ao *burnout*, com o fim de enfrentar esta tensão. Estando assim, os profissionais exaustos e esgotados, é pouco provável que demonstrem empatia no tratamento com os demais no âmbito de trabalho e, em consequência, surgem sentimentos de falta de competência pessoal (González-Romá et al, 1998).

Observamos predominância de escores acima da média não só em exaustão emocional, como em despersonalização e, principalmente, reduzida realização profissional.

Cabe salientar que na semana de levantamento de dados, havia sido detectado um roubo na empresa, o que estava gerando profundo mal-estar, especialmente pelas suspeitas do envolvimento de funcionários. Tal fato pode ter influenciado os resultados.

Apesar de 78% dos funcionários não sentirem o serviço menos interessante do que quando o iniciaram e 70% responderam que queriam mudar. Isto talvez se deva pelo fato de não se constituir propriamente de uma profissão, uma carreira (atendente/balconista/recepcionista, etc). em geral essas funções são encaradas como meio de subsistência temporária e não uma profissão.

Todavia, é importante que sejam desenvolvidos conhecimentos acerca de *burnout*, de modo que maiores informações possam ser transmitidas aos profissionais, na tentativa de uma melhoria na qualidade de vida no ambiente de trabalho.

6.9 – Referências Bibliográficas

- BARONA, E.G. (1996) Estudio preliminar al síndrome de Burnout. *Ciência Psicológica*, 3, 63-76.
- BATTLE, C. U. (1981) The Introgenic called burnout. *J. Amer. Med. Wom. Ass*, 36, p. 357
- 359.1981.
- BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. (2001) *A Saúde Mental dos Profissionais de Saúde Mental*. Maringá: Eduem.
- BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. (2002) *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

- BORLANDE, J.J. (1981) *Burnout Among workers and administrators*. *Health Soc. Work*, 6, 73-8.
- CARLOTTO, M.S. & GOBI, M.D. (2000) *Síndrome de Burnout: um problema do indivíduo ou de seu contexto de trabalho?*. *Alethéia*, 10, 103/114.
- CARLOTTO, M.S (2001) *Síndrome de Burnout: um tipo de estresse ocupacional*. *Caderno Universitário*. ULBRA – RS
- Cherniss C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. Nova York: Praeger.
- DAILEY, A. L. (1985) *The burnout test*. *Amer. J. Nurs*, 85, 270-2.
- DEJOURS, C. (1994) *A loucura do Trabalho*. São Paulo: Oboré.
- FRANÇA, A. C. L & RODRIGUES, A. L. (1997) *Stress e trabalho: Guia básico com abordagem psicossomática*. São Paulo: Atlas.
- FRANÇA, H.F. (1987) *A síndrome de "Burnout"*, *Revista Brasileira de Medicina*. 44; 8.
- FREUDENBERGUER, H.J. (1974) *Staff burn-out*. *Journal of Social Issues*, 30, 1, 159-165.
- FROMM, E. (1976) *Psicanálise da Sociedade Contemporânea*. Ed. Rio de Janeiro: Zahar.
- GIL-MONTE, P. & PEIRÓ, J.M. (1997) *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madri, Sintesis Psicologia.
- JACQUES, M. G.C. (1996) *Identidade e trabalho: uma articulação indispensável*. A. Tamayo; J. Borges; W. Codo (orgs.) *Trabalho, organizações e cultura*. São Paulo: Autores Associados.
- KANAANE, R. (1994) *Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao Século XXI*. São Paulo: Atlas.
- KRAWULSKI, E. A (1998) *Orientação Vocacional e o Significado do Trabalho*. *Revista da ABOP*. Florianópolis, 1.
- MASLACH C. P. & LEITER, P.M. (1999) *Fonte de Prazer ou Desgaste?* Guia para vencer o estresse na empresa. Campinas, SP: Papyrus.
- MASLACH, C.; JACKSON, S. E. (1981) *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113
- SILVA, F.P.P. (2000) *Burnout: um desafio à saúde do trabalhador*. *Psi.*, 2, 1.
- STOUT, J. K & WILLIAMS, J. M. (1983) *Comparison of two measures of burnout*. *Psychology Report*. 53, 283-9.
- V.GONZÁLEZ-ROMÁ; RIPOL, P.; CABALLER, A.; FERRERES A.; GIL, P.; PEIRÓ, J.M. (1998) *Comparacion de modelos causales sobre la experiencia de Burnout: un estudio multimuestra*. *Ansiedad y Estrés*. 4, 1, 81-95.

Contatos:

fabiolabgomes@hotmail.com

tatianejusto@hotmail.com

anamariabenevides@hotmail.com