

INSTITUTO LABORO- EXCELÊNCIA EM PÓS-GRADUAÇÃO
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE DO TRABALHADOR E SEGURANÇA DO
TRABALHO

**ANNA LUISA SALIM VIEIRA
DELSONNIEL SANTANA SOUSA
PATRÍCIA DO LIVRAMENTO MORAES RIBEIRO PORTELADA
RAPHAEL SALIM VIEIRA**

**REFLEXÕES SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT: A NOVA
DOENÇA DO TRABALHO.**

São Luís
2012

INSTITUTO LABORO- EXCELÊNCIA EM PÓS-GRADUAÇÃO
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE DO TRABALHADOR E SEGURANÇA DO
TRABALHO

**ANNA LUISA SALIM VIEIRA
DELSONNIEL SANTANA SOUSA
PATRÍCIA DO LIVRAMENTO MORAES RIBEIRO PORTELADA
RAPHAEL SALIM VIEIRA**

REFLEXÕES SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT : A NOVA DOENÇA DO TRABALHO.

Trabalho monográfico apresentado à Universidade Estácio de Sá/ Instituto Laboro como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Saúde do Trabalhador e Segurança do Trabalho.

Orientadora: Profª Drª Mônica Gama Elionor Alves.

São Luís
2012

Vieira, Anna Luisa Salim et al.

Reflexões sobre síndrome de burnout: a nova doença do trabalho/
Anna Luisa Salim Vieira; Delsonniel Santana Sousa; Patrícia do
Livramento Moraes Ribeiro Portelada; Raphael Salim Vieira. - São Luís,
2012.

33f

Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação em Saúde do
Trabalhador e Segurança do Trabalho) – Curso de Especialização em
Saúde do Trabalhador e Segurança do Trabalho LABORO - Excelência
em Pós-Graduação, Universidade Estácio de Sá, 2012.

**ANNA LUISA SALIM VIEIRA
DELSONNIEL SANTANA SOUSA
PATRÍCIA DO LIVRAMENTO MORAES RIBEIRO PORTELADA
RAPHAEL SALIM VIEIRA**

**REFLEXÕES SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT: A NOVA DOENÇA
DO TRABALHO.**

Trabalho monográfico apresentado à Universidade Estácio de Sá/ Instituto Laboro como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Saúde do Trabalhador e Segurança do Trabalho.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Profª Mônica Gama Elionor Alves (Orientadora)
Doutora em Medicina
Universidade São Paulo – USP

1º Examinador

“A verdadeira medida de um homem não é como ele se comporta em momentos de conforto e conveniência, mas como ele se mantém em tempos de controvérsia e desafio”.

Martin Luther King Jr

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a Deus por iluminar nosso caminho, a todas as pessoas que, de uma forma ou de outra, contribuíram para este trabalho entre os quais:

Aos nossos familiares pelo incansável apoio e expectativa.

À professora Dr^a Mônica Gama, pela orientação da monografia, pelo apoio, compreensão e incentivo a este trabalho.

Aos professores da Laboro, pelas sugestões valiosas durante o curso de especialização, que muito contribuíram para a nossa formação.

Aos colegas de classe, pela convivência prazerosa e por ter tornado agradável os finais de semana em sala de aula.

À bancada examinadora do trabalho.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	09
2	JUSTIFICATIVA	09
3	OBJETIVO	10
4	METODOLOGIA	10
5	REVISÃO DA LITERATURA	11
6	CONSIDERAÇÕES ACERCA DA SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i>	16
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
	REFERÊNCIAS.....	29

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo estudar a síndrome de burnout como doença ocupacional levando em consideração os referenciais teóricos. Trata-se de um fenômeno relacionado diretamente à situação laboral que afeta os profissionais e suas relações de trabalho, acarretando desânimo e desmotivação podendo culminar em doenças psicossomáticas. Consideramos como referencial para estruturação da revisão de literatura os passos propostos por Castro, na qual se formulou a pergunta: O que a literatura descreve sobre a síndrome de burnout? Foram pesquisados livros e artigos científicos nas bases de dados *Medline*, *Lilacs* e *SciELO*, no período de 2001 a 2011. Na análise e apresentação dos dados, descrevemos o nível de burnout quanto ao fator envolvimento emocional no trabalho, identificamos as principais causas da síndrome e investigamos a correlação entre qualidade de vida no trabalho e o burnout. Com base nos artigos descritos concluiu-se que a síndrome de burnout é uma enfermidade emocional do trabalho, que se manifesta por meio de sintomas psicossomáticos, comportamentais, emocionais e defensivos. É um adoecimento típico de pessoas que associam emoção e afeto à sua atividade laboral. O burnout se caracteriza pela incidência de três sintomas principais: exaustão emocional, despersonalização e falta de envolvimento emocional. Portanto é preciso que a prevenção e o tratamento da referida síndrome sejam abordados como problemas coletivos e organizacionais e não como um problema individual.

Palavras- chave: Síndrome de Burnout. Doença ocupacional. Qualidade de vida.

ABSTRACT

The present work aimed to study burnout as an occupational disease considering the theoretical. This is a phenomenon directly related to employment status that affects their professional and working relationships, leading to discouragement and demotivation and result in psychosomatic illnesses. We consider as a framework for structuring the literature review the steps proposed by Castro, in which he posed the question: What the literature describes about burnout? We searched books and scientific articles in Medline, Lilacs and SciELO, from 2001 to 2011. Na analysis and data presentation, we describe the level of burnout on the emotional factor at work, identify the main causes of the syndrome and investigated the correlation between quality of work life and described under Articles burnout.Com concluded that burnout is an emotional illness of work, which manifests itself through psychosomatic symptoms, behavioral, emotional and defensive. It is a disease typical of people who associate emotion and affection to their work activity. The incidence of burnout is characterized by three main symptoms: emotional exhaustion, depersonalization and lack of emotional involvement. Therefore, it is necessary that the prevention and treatment of the syndrome are discussed as collective and organizational problems and not as an individual problem.

Keywords: Burnout syndrome; Occupational disease; Quality of life.

1 INTRODUÇÃO

As mudanças tecnológicas no processo produtivo possibilitaram o aumento da produtividade e dos lucros, trazendo impactos à saúde do trabalhador, com manifestações físicas e psíquicas. Assim, a educação não ficou isenta às novidades introduzidas no mundo do trabalho. Dessa maneira, estudar problemas como insatisfação profissional, produtividade do trabalho, absenteísmo e algumas doenças ocupacionais podem permitir a proposição de intervenções e busca de soluções.

Entre as consequências psíquicas geradas por problemas ocupacionais surgiu a Síndrome de Burnout que é definida por Maslach; Jackson (1981) como “uma reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto e excessivo com outros seres humanos, particularmente quando esses estão preocupados ou com problemas”.(apud FERENHOF; FERENHOF,2002).

Trata-se de um fenômeno relacionado diretamente à situação laboral que afeta os profissionais e suas relações de trabalho, acarretando desânimo e desmotivação e podendo culminar em doenças psicossomáticas.

Estudos demonstram que Burnout é a síndrome do final do século, atingindo trabalhadores em diversas profissões. Trata-se de um problema que afeta principalmente os trabalhadores encarregados de cuidar de outros, como profissionais da área de educação, saúde, policiais e agentes penitenciários, entre outros, profissões que possuem intenso e constante contato interpessoal. É uma experiência subjetiva interna que gera sentimentos e atitudes negativas no inter-relacionamento do trabalhador com seu trabalho, gerando insatisfação, desgaste, perda de comprometimento, minando seu desempenho profissional.

O presente trabalho nos proporciona uma melhor compreensão sobre a Síndrome de Burnout que atualmente tem sido muito visível nas organizações de trabalho.

2 JUSTIFICATIVA

O nosso interesse pelo presente estudo refere-se ao fato de sermos uma equipe multiprofissional da área da saúde com saberes e técnicas específicas, porém com uma única finalidade, conhecer não apenas as doenças que acometem os indivíduos mais, sobretudo, conhecer a subjetividade do ser que adocece.

A saúde e a doença devem ser vistas como um processo multideterminado, num complexo qualitativo que define o funcionamento completo do organismo, integrando-se de forma sistêmica, somático e psíquico, que formam uma unidade. Neste aspecto, as condições sociais estão intimamente ligadas ao desenvolvimento de saúde e/ou doença, uma vez que toda

sociedade é composta por organizações socioeconômicas que determinam o modo de vida dos indivíduos e conseqüentemente do seu grupo. No entanto, pode-se perceber que a subjetividade do sujeito vai estar sempre envolvida, de uma forma ou de outra, no processo de saúde e no contexto em que este sujeito está inserido.

A síndrome de burnout apresenta-se hoje como um dos grandes problemas psicossociais, o que tem gerado grande interesse e preocupação não só por parte da comunidade científica internacionais, mais também de entidades governamentais, empresariais, educacionais e sindicais, devido à severidade de suas conseqüências, tanto no nível individual como organizacional.

O ponto inicial que motiva a realização deste projeto de estudo foi justamente a observação deste impacto que o trabalho constantemente causa em alguns profissionais, trazendo mudanças em suas relações biopsicossociais. O estudo tem um propósito não somente informativo, mas também reflexivo para que os profissionais possam se auto avaliar, conhecer as principais causas e buscar opções para solucionar.

A importância desse tema justifica-se no fato de que a presença de um quadro sintomático da síndrome de burnout em profissionais é extremamente preocupante, uma vez que afeta significativamente a prática laboral e conseqüentemente a vida psicossocial do trabalhador.

3 OBJETIVO

Estudar a Síndrome de Burnout, como doença ocupacional, considerando os referenciais teóricos.

4 METODOLOGIA

A pesquisa realizada neste estudo trata-se de uma revisão de literatura. Consideramos como referencial para estruturação da revisão os passos propostos por Castro (2001).

Foi realizada uma revisão de literatura, que buscou contribuir com fundamentos/evidências para abordar a Síndrome de Burnout, tão presente no dia a dia dos trabalhadores e por vezes pouco compreendida.

O levantamento bibliográfico teve como bases de dados: Medline, Lilacs e Scielo, tendo utilizado as seguintes palavras chaves: síndrome de Burnout, doença do trabalho, qualidade de vida no trabalho e esgotamento profissional.

Alguns livros que versam sobre saúde do trabalhador também foram consultados. O recorte temporal foi de 1986 até 2012, portanto 26 anos.

Foram selecionados apenas os artigos conceituais e de revisão que relacionassem a Síndrome de Burnout, seus aspectos conceituais e comorbidades aos trabalhadores da área da saúde.

Na análise e apresentação dos dados buscamos descrever o nível de Burnout quanto ao fator envolvimento emocional no trabalho; Identificamos os principais fatores no trabalho e a Síndrome de Burnout.

Sabe-se que outras publicações científicas podem não estarem indexadas, significando que tal achado não esgota o estudo do tem em questão.

5 REVISÃO DA LITERATURA

- **História do Trabalho**

A história do trabalho teve sua origem na busca humana de formas de satisfazer suas necessidades biológicas de sobrevivência. À medida que essas necessidades foram sendo satisfeitas, outras foram surgindo, fazendo com que nascessem novas relações que determinaram a condição histórica do trabalho.

O trabalho sempre ocupou lugar na vida da humanidade. Nós nos organizamos e nos estruturamos em função do trabalho. Baró apud Fonseca (2001), afirma que o trabalho constitui a atividade fundamental para o desenvolvimento do ser humano. As sociedades se organizam em função do trabalho e as pessoas estruturam suas vidas de acordo com as atividades de seu trabalho e a organização onde o exercem.

No decorrer dos anos houve mudanças significativas na evolução do trabalho e conseqüentemente no processo de produção. É sabido, que sem o trabalho o homem não pode existir, pois o mesmo constitui-se como uma necessidade natural e eterna da raça humana. O homem, diferente dos animais irracionais, atua sobre seu meio ambiente ativamente, obtendo os bens materiais necessários para sua existência com seu trabalho.

"O primeiro pressuposto de toda história humana é, naturalmente, a existência de indivíduos humanos vivos. O primeiro ato histórico destes indivíduos, pelo qual se distinguem dos animais, não é o fato de pensar, mas o de produzir seus meios de vida" (MARX, 1986, p. 22).

Segundo Borges; Yamamoto (2004), Platão e Aristóteles, filósofos clássicos, exaltavam a ociosidade. Para Platão, o cidadão devia ser poupado do trabalho e Aristóteles valorizava a atividade política, referindo-se ao trabalho como atividade inferior que impediam as pessoas de possuírem virtude. Na idade Média, tais idéias foram se tornando inadequadas e é com a

construção do capitalismo que há uma mudança mais visível, engendrando-se uma concepção de trabalho como central na vida das pessoas e como o único meio digno de ganhar a vida.

As principais fases que marcaram as características específicas das relações de trabalho e produção foram: comunidade primitiva, escravidão, feudalismo e capitalismo, sendo que existiu uma experiência de um regime comunista cuja primeira etapa é o socialismo.

* Regime da comunidade primitiva

A primeira forma que a sociedade adotou como forma de sobrevivência logo que se separou do mundo animal irracional, foi o regime de comunidade primitiva, que consistia basicamente na caça, na pesca, na coleta de frutos e no uso do fogo e posteriormente com uso de técnicas agrícolas. Para desenvolver tais atividades, a humanidade contava com auxílio de instrumentos de trabalho artesanais e rudimentares.

“A partir do momento em que surge, o homem passa a produzir, isto é, passa a extrair da natureza, pelo trabalho, os bens de que necessita para satisfazer suas necessidades. É fácil compreender que na longa fase inicial de sua evolução, estas se resumiam ao mínimo necessário para sobreviver como indivíduo e como espécie. É a fase da coleta”. (MAGALHAES FILHO, 1977, p.12)

Na sociedade primitiva, o povo era unido em comunidades, onde não havia hierarquia ou privilégios, pois a única forma de trabalho conhecida eram os músculos o homem. Com o passar do tempo, houve o aperfeiçoamento das técnicas e dos instrumentos de trabalho que conseqüentemente aumentaram seus meios de produção. Este desenvolvimento provocou importantes mudanças sociais fazendo com que houvesse a desintegração da comunidade que se converte em família tornando-se unidades econômicas separadas, dando início à propriedade particular.

* Regime de Escravidão

Com o surgimento das classes sociais, o aperfeiçoamento do trabalho e a instituição da propriedade, obtém-se uma importante evolução social e econômica, onde o homem começa a se distinguir dos iguais. No regime da escravidão, a base das relações de produção, era pautada na propriedade privada do senhor de engenho, onde os escravos eram responsáveis por trabalharem arduamente para que o senhor de engenho obtivesse êxito nas colheitas e assim pudesse evoluir cada vez mais social e economicamente.

Durante o regime escravista, continua a divisão do trabalho, sendo que a divisão dignificava a especialização e o aperfeiçoamento dos instrumentos e maior conhecimento técnico.

Após os cereais, na agricultura nascem as especialidades de hortigranjeiros, frutícolas, etc.; é aperfeiçoado o arado primitivo que agora ganha rodas e criam-se novas ferramentas para usos mais específicos; a força dos animais é usada em maior porcentagem. O trabalho de grande número de escravos permite a construção de obras maiores, como canais, represas, caminhos, navios, prédios, etc. E as pessoas da sociedade livre que já não precisavam desenvolver trabalhos físicos ficam com tempo para se dedicar às artes e às ciências.

Mas chega o momento que as possibilidades de progresso que o regime escravista poderia oferecer ficam esgotadas. Os senhores, dispendo de trabalho quase que de graça, não se interessam no aperfeiçoamento das técnicas de produção, e os escravos não tinham, evidente, interesse no seu trabalho, não sendo possível confiar neles instrumentos delicados e funções mais importantes. O desenvolvimento encontrou uma barreira que eram as velhas relações de produção e que somente poderia ser superada com uma revolução social, a que acabou sendo iniciada pelos próprios escravos e acompanhada pelos segmentos mais pobres da população socialmente livre.

O regime escravista sucumbiu sob os golpes reunidos das insurreições das classes trabalhadoras e das incursões das tribos bárbaras, contra as quais o estado escravista foi incapaz de lutar.

* Regime Feudal

Diferentemente do regime de escravidão o feudalismo aparece como uma nova forma social, política e econômica, onde os camponeses cuidavam da agropecuária dos senhores feudais em troca de pedaços de terra e de proteção militar. Os camponeses, embora dependesse dos senhores feudais, não constituíam propriedade total deles. Eram semi livres, porém obrigados a viver na propriedade, onde usavam os moinhos, ferramentas, currais, depósitos, etc., o que lhes custavam um oneroso valor pago ao senhor feudal.

As relações entre senhores e servos eram antagônicas e correspondiam a uma contradição irreconciliável. A luta elevou-se na sociedade feudal a um nível mais elevado que o conhecido na escravidão. Os camponeses foram lutando com força cada vez maior contra a opressão feudal para obter o direito de dispor livremente do produto de seu trabalho.

Ao lado de pequenas unidades artesanais começam a aparecer grandes empresas empregando trabalhadores não submetidos à servidão; o comércio cresce além dos mares. Nos séculos 16 e 17 realizam-se grandes descobrimentos científicos e técnicos. Aos poucos se vão estruturando no seio da sociedade feudal o novo sistema capitalista de produção; mas, para que ele tivesse um bom desenvolvimento era preciso por fim ao sistema feudal. A burguesia, classe

portadora do novo sistema de produção precisava de um mercado de trabalho livre; vale dizer, homens emancipados da servidão e sem propriedades, são empurrados pela necessidade às fábricas.

A burguesia lutava pela supressão das taxas que sustentavam a corte, e junto a burguesia estavam todas as capas sociais descontentas com o feudalismo, desde os servos da gleba e os pobres das cidades, vítimas da miséria, humilhação e toda tipo de desaforos, até os homens de ciência e escritores avançados, asfixiados pela canga espiritual da Igreja e do feudalismo.

Começam as revoluções burguesas, sendo a mais importante delas, a Revolução Francesa de 1789. No fim do século 18 existiam na França todos os ingredientes para uma revolução. O tipo de economia capitalista tinha alcançado um nível considerável, mas o regime feudal absoluto era um obstáculo para a consolidação do novo sistema. Nessa época de 25 milhões de franceses, um milhão constituía a classe privilegiada, nobreza e clero. Em Paris sobreviviam mais de 100.000 mendigos de um total de 700.000 habitantes. Os servos e os camponeses passavam por uma profunda crise agrícola. Tudo isto desenvolveu um excelente ambiente para que a nova classe burguesa pudesse jogar às classes pobres contra o despotismo.

* Regime Capitalista

Da história universal, a Revolução Francesa é um dos acontecimentos mais importantes e de forte influência política que influiu fortemente nos destinos posteriores da humanidade. Das fileiras da classe média surgem os ideólogos das novas instituições, sendo os promotores do progresso e das idéias republicanas e democráticas que ganham lugar no mundo.

O capitalismo se desenvolve com toda a sua força e cria a sua própria revolução: a revolução industrial que significou um fabuloso aumento da produção material e do rendimento do trabalho. Mas, este auge da riqueza social não significa a mesma porcentagem de melhoramento material para os trabalhadores. A nova realidade mostra uma acumulação de riquezas em um extremo e muita miséria no outro, com jornadas de trabalho que chegavam a 18 horas diárias na França de 1840.

No regime capitalista surgem duas classes novas e importantes:

a) Classe capitalista ou alta burguesia, que nos países mais desenvolvidos possuem todos os meios de produção, e

b) Classe proletária ou trabalhista que vende seu trabalho à classe capitalista a câmbio de um salário, não sempre condizente com as suas necessidades.

Estas duas novas classes são econômica e socialmente antagônicas e, desde o início estão se enfrentando em lutas periódicas, nas quais a classe proletária tem levado a pior parte, pois a classe capitalista, com seu poder econômico, têm se apoderado do poder político.

Em outubro de 1917 teve lugar na Rússia uma revolução de tipo proletária, que transforma a estrutura do país e que procura estabelecer uma nova etapa nas relações de produção.

“A obtenção do sucesso econômico passou a ser explicada de maneira mais complexa sendo o esforço apenas um dos aspectos relevantes. Era estabelecida uma troca entre trabalho esvaziado de conteúdo, mas estimulado pelo reforço socioeconômico”. (BORGES; YAMAMOTO, 2004, p.58)

* Regime Socialista

A base do sistema socialista de produção é a propriedade social dos meios de produção, mas a diferença com relação ao sistema primitivo é que a socialização apóia-se em forças produtivas de capacidade superior.

O regime capitalista plasma-se com a revolução francesa e o regime socialista começa com a revolução russa que veio a impor um novo sistema no maior país da Europa.

Desde 1890 a economia russa, da estaca zero começou a conhecer uma expansão bastante rápida que criou um pequeno proletariado, 7% da população total, concentrado nos centros industriais; mas o país continuava a ser pobre, com uma agricultura predominante sobre a atividade industrial. E é aqui uma primeira contradição de Marx, que desenvolveu sua teoria econômica para um país imperialista como era a Inglaterra da época e de fato o capitalismo constituía o primeiro alvo a ser atacado pelo socialismo. Vemos, ao contrário, que o socialismo não triunfou nas nações industrializadas da Europa Ocidental, e sim nos países subdesenvolvidos da Europa Oriental e Ásia. Ainda mais, a quantidade de pequenas e medianas indústrias continua aumentando nos países da Europa Ocidental e, se é verdade que as crises econômicas periódicas não têm acabado não é razoável predizer ainda um cataclismo geral que acabe com o capitalismo que, aliás, está se adaptando a nova evolução econômica mediante investimentos nos países que tinham adotado o socialismo, investimentos que começaram antes de desabar o sistema na Rússia.

Marx também simplificou em demasia a “luta de classes”. Na verdade, a classe proletária não é uma realidade simples, na medida em que ela tem sido analisada por diferentes autores, crescem novas categorias de trabalhadores assalariados com diferentes interesses. Ao simplificar

a “luta de classes”, Marx exagerou o papel do determinismo das coisas e subestimou a liberdade do homem e superestimou o poder administrador do Estado.

- **CONSIDRAÇÕES ACERCA DA SÍNDROME DE BURNOUT**
- **Histórico do Conceito**

O conceito de Burnout não surgiu no domínio acadêmico mais antes, como resposta aos problemas sentidos pelos profissionais de ajuda, no contexto socioprofissional (Maslach; Schaufeli, 1993). Surgiu nos Estados Unidos em meados dos anos 70, tendo como objetivo explicar o processo de deterioração nos cuidados e atenção profissional dos trabalhadores.

O Burnout entendido como conceito relacionado com o trabalho, foi introduzido por Freudenberger (1974) num artigo que tratava o problema da síndrome de Burnout entre os profissionais de saúde, sobrecarregados e subtreinados para o trabalho. Este conceito foi utilizado para identificar um estado de fadiga física e mental, que surge em inúmeros profissionais de ajuda e que evoca a imagem da “bateria descarregada” ou da “vela que se apaga”. Segundo o autor, o Burnout deve ser entendido como um conjunto de sintomas médicos biológicos e psicossociais inespecíficos, resultantes de uma exigência excessiva no trabalho e que se verifica especialmente nas profissões que envolvem uma relação de ajuda. É frequente a desproporção entre os esforços realizados e os resultados obtidos que não compensam as expectativas do profissional.

“Burnout é o resultado de esgotamento, decepção e perda de interesse pela atividade de trabalho que surge nas profissões que trabalham em contato direto com pessoas em prestação de serviço como consequência desse contato diário no seu trabalho”. (FREUDENBERG, 1974).

Posteriormente, Freudenberger (1980) referiu-se ao Burnout como um estado de fadiga ou frustração, resultante da devoção a um ideal que não foi concretizado e para o qual foram mobilizados esforços significativos que se viram assim defraudados, originando deste modo, alterações emocionais que traduzem sentimentos de vazio e fracasso pessoal ou incapacidade para o trabalho.

Amorim et. al. (1998) acrescentam ainda, que alguns pesquisadores realizaram propostas de delimitação conceitual e assim estabeleceram procedimentos e critérios para o diagnóstico diferencial. Pines; Aronson; Kafry (1981) correlacionam à fadiga emocional, física e mental,

sentimentos de impotência e inutilidade, falta de entusiasmo pelo trabalho, pela vida em geral e baixa autoestima a estados que combinam esta síndrome.

Não existe uma definição unânime sobre a síndrome de burnout, o que existe é um consenso em considerar que ela aparece no indivíduo como uma resposta ao estresse laboral. Portanto, trata-se de uma experiência subjetiva intrapsíquica que engloba atitudes e sentimentos e que tem significado negativo para o indivíduo, fato que implica em mudanças, problemas e disfunções psicofisiológicas com consequências nocivas para a pessoa e para a organização.

França (1999), a conceitua como uma síndrome caracterizada pelo esgotamento físico, psíquico e emocional, em decorrência de trabalho estressante e excessivo. É um quadro clínico resultante da má adaptação do homem ao seu trabalho.

É uma resposta à tensão emocional crônica decorrente do trabalho que implica em relações diretas e constantes com pessoas, como é o caso dos professores. É um resultado final de um processo no qual profissionais motivados e comprometidos perdem o entusiasmo e encontram-se emocionalmente esgotados. Porém, atualmente, o conceito se estende a todo o tipo de profissionais e grupos ocupacionais, de acordo com Maslach, Schaufeli; Leiter apud Jimenez et al. (2002).

Burnout significa em português, algo como “perder o fogo”, “perder a energia”, ou “queimar-se completamente”. Ao longo deste processo, a síndrome tem sido abordada a partir de quatro perspectivas, segundo observações de Murofuse, Abranches; Napoleão (2005).

A concepção Clínica foi proposta por Freudenberger, onde considera o burnout como um estado de exaustão resultante de um trabalho intenso, sendo que a síndrome não ocorre em função da atividade laboral, mas por características individuais (DIONE, 2004). A concepção organizacional, de acordo com Murofuse, Abranches e Napoleão (2005), é um modelo que enfatiza que os sintomas são resultantes das características organizacionais, onde o trabalho seria em si estressante, frustrante ou monótono. Na perspectiva da concepção Social-histórica, Carlotto e Gobbi (1999), apontam Sarason com a autora de maior destaque deste modelo. Enfatiza o impacto da sociedade como determinante de burnout mais que as características organizacionais ou individuais. Numa sociedade individual e competitiva, o homem termina por não canalizar o interesse em ajudar o outro, comprometendo o trabalho de atendimento.

E finalmente, a concepção social-psicológica introduzida por Christina Maslach e colaboradores que de acordo com Codo (2002), estas identificaram ser o ambiente de trabalho, principalmente suas características, os preditores do burnout. Os aspectos individuais associados

às condições de trabalho, assim como uma experiência negativa e individual decorrente das relações interpessoais de trabalho, propiciam o aparecimento dos fatores desta síndrome. O Burnout aparece como uma reação à tensão emocional crônica gerada pelo contato direto e excessivo com outros seres humanos, uma vez que cuidar exige tensão emocional constante, atenção perene e grande responsabilidade profissional a cada gesto no trabalho.

Esta última é a concepção mais conhecida e aceita na maior parte dos estudos dedicados ao burnout, conforme Codo (2002); Carlotto (2002) e Dione (2004), e é entendida como um conceito multidimensional e que envolve três componentes: a exaustão emocional, a despersonalização e a falta de envolvimento pessoal no trabalho. A exaustão é a situação em que os profissionais sentem que não podem dar mais de si mesmos a nível afetivo. Percebem esgotada a energia e os recursos emocionais próprios, devido ao contato diário com os problemas.

Para o Ministério da Saúde do Brasil, a síndrome de Burnout é uma doença ocupacional e está classificada como transtorno mental:

“Dentre os problemas de saúde, os transtornos mentais são responsáveis pelo maior número de dias de afastamento do trabalho, ou seja, são problemas de saúde que afastam os trabalhadores do trabalho por longos períodos. Além disso, como não se trata de uma lesão visível ou de um processo físico mensurável, muitas vezes, o paciente não tem o seu sofrimento legitimamente reconhecido”. (2001, p. 193)

- **Descrição do nível de Burnout quanto ao fator envolvimento emocional no trabalho**

Deve-se considerar que a relação do trabalhador com o seu ambiente de trabalho pode se traduzir em situações das mais variadas, desde experiências realizadoras, até as mais frustrantes e sem gratificação.

“A organização do trabalho exerce influências multidimensionadas no funcionamento psíquico dos trabalhadores. Tais influências podem ser positivas ou negativas, dependendo do confronto entre as características da personalidade e a margem de liberdade admitida pelo modelo de organização vigente que permite ou não a transformação da realidade do trabalho”. (MENDES ; MORRONE, p.28,2002)

A experiência da vida cotidiana mostra que o trabalho é de importância primordial para o homem, pois toma metade de sua vida desperta, guiando-o para determinados círculos sociais, gera dificuldades ou triunfos e define ainda interesse e identidade pessoal.

Como ação humana social, o trabalho, compreende a capacidade de o homem produzir o meio em que vive, assim como a si mesmo. Na dinâmica de interação com a natureza, mediado pelos instrumentos fabricados, o homem, ao mesmo tempo em que modifica a natureza, também é modificado por ela. Dentre as inúmeras modificações, encontram-se aquelas que têm consequências no aparelho psíquico, portanto estudar o envolvimento emocional no trabalho nos permite compreender e elucidar alguns problemas, tais como a insatisfação profissional, a produtividade do trabalho, o absenteísmo, os acidentes de trabalho e algumas doenças ocupacionais.

Estamos numa época moderna, progressista, onde a sucessão dos fatos externos acontecem rapidamente, refletindo-se no ritmo interno do homem e dificultando a elaboração de seus conflitos. Esta era é marcada por grandes realizações e conquistas. Isso tem tornado o homem excessivamente preocupado com sua profissão, afetando sua saúde emocional, em função da necessidade de ter que ser competitivo, dar o melhor de si e ir além de seus limites para atingir suas metas. Tais fatos podem gerar no indivíduo medo, insegurança e desproteção, relacionados a seu futuro, causando-lhe sentimento de impotência emocional e cansaço. (CARVALHO e SERAFIM, 1995)

O estresse relacionado ao trabalho é definido como aquelas situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador às suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou sua saúde física e mental, prejudicando a interação com o trabalho e com o ambiente, na medida em que este ambiente contém demandas excessivas para ela ou que ela não contém recursos adequados para enfrentar tais situações.

“Trabalhar não deve ser sacrifício ou sofrimento. Trabalhar é aceitar responsabilidades e, também, deixar espaço, para autocrítica por fracassos. O prazer vem de sentimentos de sucesso, de valorização moral, de cumprimento das responsabilidades”.(FONSECA,2001p.21).

No caso do Burnout, estão envolvidas atitudes e condutas negativas com relação aos usuários, clientes, organização e trabalho. É um processo gradual, de uma experiência subjetiva, envolve atitudes e sentimentos que acarretam problemas de ordem prática e emocional ao trabalhador e à organização. Ocorre quando o lado humano do trabalho não é considerado.

Tanto em nível organizacional como individual, a Síndrome de Burnout constitui-se em um dos grandes problemas psicossociais atuais, desperta interesse e preocupação não só por parte da comunidade científica internacional, mas também das entidades governamentais, empresariais e sindicais norte-americanas e européias, devido à severidade de suas consequências. O sofrimento do indivíduo traz consequências sobre seu estado de saúde e

igualmente sobre seu desempenho, pois passam a existir alterações e ou disfunções pessoais e organizacionais com repercussões econômicas e sociais.

A referida síndrome é um desgaste profissional intenso. As pessoas consomem-se física e emocionalmente no trabalho, passando a apresentar estresse, irritação, baixa realização e distanciamento dos outros. Uma das causas da síndrome está no próprio ambiente de trabalho, como a falta de autoridade, a competição, as divergências e uma cultura profissional baseada em conceitos como o da impossibilidade do erro.

- **Identificação dos principais fatores causadores da Síndrome de Burnout**

Para Benevides-Pereira (2002) as causas do burnout também são multifatoriais. Trata-se da confluência de características pessoais, do tipo de atividade realizada e da constelação de variáveis oriundas da instituição onde o trabalho é realizado. Pode ser que tais fatores possam mediar ou facilitar o processo de estresse ocupacional que dar lugar ao burnout.

A principal razão que leva o sujeito à escolha de determinada profissão que presta assistência seria fazer e vida das pessoas mais feliz e saudável, sendo assim: “trabalhar com pessoas e ajudá-las de alguma maneira foi sua principal razão para entrar em sua profissão e é frequentemente a primeira fonte de satisfação em seu trabalho”. (MASLACH apud CASTRO & ZANELLI, 2007, p.5).

Segundo (JARDIM; SILVA FILHO; RAMOS, 2004 apud CASTRO & ZANELLI, 2007), os profissionais que desenvolvem a síndrome de burnout são os que se dedicam totalmente a determinado projeto e investem com intensidade em seu trabalho. Sendo assim, quando por algum motivo, os fracassos relativos a estes projetos acontece, o profissional que almeja alcançar um futuro por meio de sua profissão começa a desenvolver a síndrome e fica desiludido quanto aos projetos futuros.

No que se refere aos aspectos pessoais (GIL-MONTE; PEIR, 1977 apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002) as características pessoais por si só não seriam fatores responsáveis por desencadear o Burnout, mas funcionam como sendo facilitadores ou inibidores da ação dos agentes estressores. São elas:

Idade: tem sido observada uma maior incidência da síndrome em jovens profissionais, nos casos mais frequentes antes dos 30 anos. Alguns acreditam que seja pelo fato da falta de experiência, o que pode acarretar insegurança ou choque frente à realidade do mercado de trabalho e alguns acreditam que é pela crise de identidade profissional decorrente das dificuldades de socialização encontradas.

Sexo: não se tem unanimidade com relação ao sexo, o que se percebe é que as mulheres têm apresentado pontuações mais elevadas em caso de exaustão emocional e os homens em despersonalização.

Nível educacional: algumas pesquisas mostram que pessoas com nível educacional elevado estão mais propícias a desencadear a Síndrome de Burnout.

Nestes grupos ocorre uma maior incidência da despersonalização e da exaustão emocional que podem ser decorrentes de maiores expectativas profissionais ou maior nível de responsabilidade. Com relação à realização profissional ela é menor nestes grupos.

Estado civil: nota-se que se deve atentar quanto à qualidade do relacionamento e não somente ao fato de ter ou não um (a) parceiro (a). Segundo (SCHAUFELI ; EZMANN, 1998 apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002) a idade e questões psicossociais devem estar associadas a estas diferenças.

Filhos: (MASLACH; SCHAUFELI; LEITER, 2001 apud BENEVIDESPEREIRA, 2002) tanto o fato de não ter filhos ou o número destes são variáveis que ainda não se tem um consenso entre os autores. (VEJA & URDANIZ, 1997, apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002) acredita que a paternidade pode equilibrar o profissional.

Personalidade: as variáveis referentes à personalidade têm demonstrado forte interferência no desencadeamento da síndrome de burnout. Tanto na incrementação, quanto na inibição ou na eliminação de estímulos estressores as características de personalidade atuam de maneira decisiva na forma e grau de intensidade com que se apresentam os sintomas, variando de acordo com a personalidade.

Hardness, a personalidade resistente ao estresse. (KOBASA, 1981 apud BENEVIDES-PEREIRA, 2002) elaborou esse conceito a fim de colocar em evidencia a capacidade de algumas pessoas em interpretar os agentes estressores, como sendo passíveis de controle e ou como um desafio a ser vencido, que permite o desenvolvimento de experiências que possibilitam o crescimento pessoal. Para outros estes estressores podem ser nocivos. Na personalidade resistente existem três dimensões: o compromisso, que é o envolvimento em tudo que fazem; o controle, onde a pessoa sente domínio da situação e o desafio, onde existe a disposição a mudanças, encarando-as como oportunidade de obtenção de novas perspectivas pessoais. Tendo assim menor possibilidade de sofrer do burnout aquelas pessoas que apresentarem a personalidade resistente.

Locus de Controle. Neste caso existe maior possibilidade da pessoa desenvolver o burnout, trata-se de pessoas que fogem a sua responsabilidade, atribuem as possibilidades e acontecimentos a eventos externos, à capacidade das outras pessoas, a sorte ou ao destino. Tendo dessa forma um locus de controle externo, com maior probabilidade de sofrer de burnout, e

ao contrario de quem possui um locus de controle interno que imputa suas habilidades, aos seus esforços e aos sucessos de sua vida (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Padrão de Personalidade tipo A. São pessoas mais competitivas, esforçadas, com estilo de vida em função do tempo, são impacientes, com excessiva necessidade de controle e dificuldade em tolerar frustração (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Variáveis do “self”, autoestima, autoconfiança e autoeficiência. São pessoas com elevada autoestima, autoconfiança e autoeficiência, sendo assim estão menos propensas a desenvolver a síndrome de burnout (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Estratégias de Enfrentamento. Neste caso refere-se a pessoas que tendem a ser mais passivas, sendo desta forma mais propicias a desencadear o burnout (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Em síntese, as causas do burnout têm sido compreendidas como sendo resultado do contexto laboral desfavorável, de características individuais, do tipo de enfrentamento utilizado, assim como a relação entre esses elementos.

- **Correlação entre qualidade de vida no trabalho e a Síndrome de Burnout.**

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é uma terminologia que tem sido defendida amplamente nos últimos anos em todo mundo. Ela incorpora uma subjetividade conceitual, com isso, dá margens as vastas práticas nela contida que ora aproxima-se da qualidade de processo e resultado, ora com essa se mistura.

Segundo Hurdt, são muitos os pontos que podem influenciar de forma direta na qualidade de vida, sendo que os mais importantes dependem da subjetividade de cada indivíduo. Pode-se citar como exemplo: o fator cultural, herança familiar, a fase de vida em está cada um, expectativa em relação ao futuro, a capacidade de realização de objetivos, a visão que se tem do mundo e da vida e os relacionamentos.

Segundo Conte (2003) com relação ao trabalho, a qualidade de vida é um programa que visa tornar mais fácil e satisfazer as necessidades do trabalhador quando desenvolve suas atividades na organização, priorizando a idéia de que qualquer pessoa pode ser mais produtiva se estiver satisfeita e envolvida com seu trabalho.

“A qualidade de vida no trabalho que tem sido preocupação do homem, desde o início da sua existência, com outras nomenclaturas em outros contextos, mas sempre voltada para promover o bem-estar do trabalhador. Um exemplo disso é quando Arquimedes, em 887 a.C., com a Lei das Alavancas vem contribuir para diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores. No entanto, foi a partir dos séculos XVII e XVIII, com a sistematização dos métodos de produção, que as

condições de trabalho e influência destas na vida do homem vieram a ser estudados cientificamente.” (FRANÇA; RODRIGUES, 1997).

Lacaz (2000) defende os pontos que explicitam o conceito e a concretização da qualidade de vida no trabalho e o controle que envolve a autonomia e o poder que os trabalhadores têm nesse processo laboral, já incluídas as questões de saúde, segurança com a organização do trabalho – um dos mais importantes que configuram ou determinam a QVT das pessoas. Vale lembrar a singularidade de cada indivíduo, por isso, as condições, ambientes e a organização do trabalho precisam ser respeitadas individualmente.

Com o ritmo descontrolado das mudanças e as constantes rupturas e novidades do mundo moderno, combinado muitas vezes, a falta de perspectivas quanto a uma estabilidade, tem empurrado as pessoas a um processo forçado de adaptação que causa sentimentos de apreensão e desmotivação com relação ao trabalho. Neste quadro encontramos profissionais cada vez mais afetado pelo Burnout.

“A moderna organização capitalista do processo de trabalho iniciou a era das doenças provocadas pela grande exigência de adaptação do homem ao trabalho, um reflexo do esforço que o trabalhador emprega para adaptar-se a esta situação anormal.” (SIVIERI, 1994, p.82).

França; Rodrigues (1999) defendem que viver em uma sociedade complexa, de forma realizadora, relativamente independente e criativa, é uma árdua tarefa e difícil de ser realizada muitas vezes.

Para França; Rodrigues (1999) a sociedade moderna não vê o trabalho o trabalho como uma opção, mas como uma imposição, em virtude da própria condição de ser humano.

Segundo Lipp; Tanganelli (2002) o Burnout pode ser compreendido como uma reação muito complexa composta de alterações psicofisiológicas que acontecem quando a pessoa é obrigada enfrentar situações que limitam sua condição de enfrentamento.

De acordo com França; Rodrigues (1999) a interferência do Burnout no trabalho pode gerar pontos que podem ser observadas em pelo menos em duas dimensões: como processo e como estado. O Burnout como processo é uma reação diante de uma situação que desafia para uma conquista e como estado é o produto positivo ou negativo do esforço gerado pela tensão mobilizada pela pessoa, em outras palavras, (processo e estado) = (causa e consequência).

Se considerando que profissionais lidam com outras pessoas é uma atividade que aumenta a suscetibilidade para aquisição de doenças relacionadas às condições do ambiente psicológico de trabalho, torna-se importante investigar a relação existente entre a qualidade de vida do trabalhador e a pré-disposição para a Síndrome de Burnout. Para tal, há necessidade de

contextualizarem-se hábitos e comportamentos que priorizem o estilo de vida desse trabalhador, para que seja possível lhe oferecer melhores condições de trabalho, saúde e, conseqüentemente, boa qualidade de vida.

- **Instrumentos avaliativos e diagnóstico de Burnout**

O instrumento de avaliação do burnout mais utilizado mundialmente nos estudos sobre burnout tem sido o MBI – *Maslach Burnout Inventory*, (Shaufeli e Ezzmann, 1998 apud Pereira-Benevides, 2002, p. 40). É um questionário de auto preenchimento, contendo 22 afirmações que devem ser respondidas através de uma escala do tipo *Likert*, variando de “0” como “nunca”, até “6” como “todos os dias”. Possui uma versão para profissionais da saúde (MBI-HSS, *Human Services Survey*) e outra para profissionais docentes (MBI-ES, *Educators Survey*), diferindo apenas nos itens relacionados a pacientes ou alunos.

Após a primeira edição realizada em 1981, o instrumento foi reavaliado, acarretando na diminuição dos itens, sendo editado em 1986.

“Com a constatação de que não só professores e profissionais da área da saúde poderiam vir a sofrer de burnout, em 1996, Maslach, Jackson e Leiter publicaram a 3ª edição do inventário, denominado GS - *General Survey*, contendo 16 itens e que pode ser empregado a todas as profissões indistintamente”. (PEREIRA-BENEVIDES, 2002, p.40).

Apesar de ser reconhecido mundialmente, esse instrumento não mede as especificidades das profissões, como também não levam em consideração os fatores antecedentes e consequentes do processo (Moreno et. al., 2002). Por essa razão alguns autores não acreditam nos mesmos níveis de validade e confiabilidade dos estudos americanos e o mesmo não encontra-se disponível para comercialização, podendo ser utilizado no Brasil única e exclusivamente para fins de pesquisa, conforme o Edital nº 02/03 do CFP (Conselho Federal de Psicologia, Resolução nº 02/2003).

Existem outros questionários que podem ser utilizados para avaliação do Burnout, “como o IBP – Inventário de Burnout para Psicólogos (Benevides-Pereira & Moreno-Jimenez, 2002); CBB – Questionário Breve de Burnout de Moreno-Jimenez e o CBP-R – Questionário de Burnout para Professores, Revisado.” (Moreno-Jimenez, Garroza; Gonzales, 2000 apud Pereira-Benevides, 2005).

Embora existam tantos instrumentos avaliativos para a síndrome, não há necessidade de se aplicá-los para diagnosticar o burnout. Uma equipe multidisciplinar que tenha conhecimento aprofundado do assunto, além de uma visão holística, pode realizar o diagnóstico por meio de

anamnese bem elaborada, colhendo informações precisas do colaborador, dos familiares, além de levar em consideração os aspectos organizacionais da instituição em que o indivíduo trabalha.

Conforme citado anteriormente, “para o diagnóstico existem quatro concepções teóricas baseadas na possível etiologia da síndrome: clínica, sociopsicológica, organizacional, sócio histórica. A mais utilizada nos estudos atuais é a sociopsicológica” (MUROFUSE et. al., 2005).

Nesta visão, “as características individuais associadas ao ambiente e ao trabalho propiciam a aparecimento dos fatores relacionados à síndrome: exaustão emocional, despersonalização, baixa realização profissional”. Que serão descritos posteriormente (Cherniss, 1980b; World Health Organization, 1998 apud Pereira-Benevides, 2005).

Uma vez que a observação e a anamnese são aspectos fundamentais para a identificação da síndrome, a equipe multiprofissional pode ter auxílio da equipe de recursos humanos na observação das mudanças de comportamento que posteriormente possam vir a prejudicar o colaborador.

Verificar como o líder/coordenador está se comportando em relação ao funcionário, se há muita exigência, pressão ou cobrança, se existe permanência desse funcionário em ambientes hostis, se há grande quantidade de cumprimento de metas absurdas ou se há punições ou perseguições desmotivadas, etc.

“O diagnóstico de um caso de síndrome de esgotamento profissional deve ser abordado como evento sentinela e indicar investigação da situação de trabalho, visando a avaliar o papel da organização do trabalho na determinação do quadro sintomatológico. Podem estar indicadas intervenções na organização do trabalho, assim como medidas de suporte ao grupo de trabalhadores de onde o acometido proveio.” (BRASIL, MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001, p. 194).

Apesar da sua importância, Dutra, 2012, afirma que nem tudo depende somente do gestor ou do local de trabalho, é necessário que o profissional também saiba como se ajudar [...] Dar mais atenção a ações básicas do dia a dia, como ter uma boa alimentação, descansar, parar e fazer algo diferente da atual rotina, cabendo ao líder, perceber todo o processo como global, proporcionando ao colaborador um ambiente que favoreça a saúde de seus profissionais.

Os estudos científicos sobre Burnout ganharam força a partir da década de 80, com a criação de modelos teóricos e instrumentos capazes de registrar e compreender sentimentos de desânimo e exaustão emocional. O método mais conhecido e utilizado atualmente é o Maslach Burnout Inventory, MBI, construído por Maslach e Jackson em 1981. Segundo Benevides Pereira (2005), a partir desse instrumento obtêm-se três principais fatores de análise:

- exaustão emocional, na qual abrangem sentimentos de desesperança, solidão, depressão, raiva, impaciência, irritabilidade, tensão, diminuição de empatia; sensação de baixa

energia, fraqueza, preocupação; aumento da suscetibilidade para doenças, cefaleias, náuseas, tensão muscular, dor lombar ou cervical, distúrbios do sono;

- despersonalização, na qual provoca no indivíduo a sensação de alienação em relação aos outros, sendo a presença destes, muitas vezes desagradável e não desejada;

- realização pessoal, que pode ser descrita como uma sensação de que muito pouco tem sido alcançado e o que é realizado não tem valor.

A hipotética relação entre os três componentes é que a exaustão emocional é uma resposta a estressores emocionais no trabalho e que, contudo é a primeira fase do burnout. O indivíduo pode tentar lidar com os estressores se afastando deles, desenvolvendo resposta despersonalizada às pessoas. Quando a despersonalização ocorre, o indivíduo tende a avaliar-se menos positivamente em termos de realização de um bom trabalho. Assim, a exaustão emocional deve ser um preditor da despersonalização, que o é do nível de realização pessoal. (MASLACH; JACKSON, 1982).

A versão atual deste instrumento de análise é formada por 22 itens sob a forma de Likert ou de afirmação, na qual o indivíduo é instruído a selecionar a opção que melhor exprime seu sentimento. A cada uma destas opções são atribuídos graus de intensidade que variam da seguinte forma: 0 (nunca), 1 (algumas vezes por ano), 2 (uma vez por mês), 3 algumas vezes por mês), 4 (uma vez por semana), 5 (algumas vezes por semana) e 6 (todos os dias).

Este questionário é dividido em subescalas, baseados nos três principais fatores de análises comentados anteriormente. Sendo assim são destinados 9, 5 e 8 questões para exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal, respectivamente. Para que se possa definir a síndrome é necessária pontuação acima de 26 na primeira dimensão (exaustão emocional), acima de 12 na segunda dimensão (despersonalização) e abaixo de 38 na terceira dimensão (realização pessoal).

Tabela 1:

RANGER DOS ESCORES INDICANDO O NÍVEL DE BURNOUT POR SUBESCALA			
	Baixo	Moderado	Alto
Exaustão profissional	0-16	17-26	+27
Despersonalização	0-6	7-12	+13
Realização pessoal	39+	32-38	0-31

- **Tratamento**

O tratamento do Burnout varia de pessoa para pessoa, mas basicamente é feito por meio da combinação de psicotrópicos, psicoterapia e mudanças comportamentais.

De acordo com Pereira-Benevides, 2005 p. 47 e 48, existem algumas recomendações relevantes a serem adotadas pelos indivíduos acometidos pela síndrome:

“Adotar hábitos saudáveis de vida”. Cuidar para que a alimentação seja balanceada e em horários regulares, não “pulando” as refeições. Manter um mínimo de 6 horas diárias de sono ou mais. [...] Utilizar o tempo livre para atividades prazerosas, agradáveis e não preenchê-las com o mais trabalho. [...] Dedicar um tempo para habilidades que sempre quis aprender ou desenvolver, como pintura, música, dança de salão ou outra que venha a trazer satisfação pessoal. [...] Administração do tempo. Planejamento ambiental. Organizar o ambiente de maneira que traga uma sensação de conforto e bem estar como todos os elementos que necessite para o desenvolvimento de suas atividades [...] Comunicação. Neutralização de agentes estressores. Psicoterapia pessoal. Um profissional habilitado é a pessoa mais indicada na ajuda necessária para o enfrentamento dos casos de estresse e burnout. Apoio Social. [...].

Lembrando que no aspecto institucional, há importância em desenvolver ações em saúde ocupacional, visando à melhora na qualidade de vida dos funcionários da empresa. A contratação de um profissional qualificado que avalie os aspectos saudáveis e/ou prejudiciais da organização, e que venha a propor medidas positivas no intuito de minimizar as questões nocivas do trabalho é indispensável para contribuir com o bem estar total da empresa.

Na esfera legal, a síndrome de burnout também vem recebendo sua devida importância e os colaboradores já têm respaldo jurídico para afastar-se de suas atividades laborais para tratamento. As leis brasileiras já reconhecem a síndrome de burnout como um agente causador de doenças profissionais ou doenças do trabalho. No decreto nº 3.048/99, de 6 de maio de 1999, que dispõe sobre o Regulamento da Previdência Social, em seu Anexo II, que trata dos agentes patogênicos causadores de doenças profissionais ou do trabalho, conforme previsto no artigo 20 da Lei 8.213/91, fala em transtornos mentais e do comportamento relacionados com o trabalho (Grupo V da CID-10), no inciso XII relata na sensação de estar acabado ("Síndrome de Burn-out", "Síndrome de Esgotamento Profissional") (Z73.0). Mas há poucos litígios a respeito do assunto, seja por completa falta de informação por parte dos advogados ou talvez pela dificuldade em estar mensurando, avaliando a Síndrome de Burnout.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo de revisão de revisão de literatura contribuiu para o conhecimento e identificação dos fatores preponderantes e influentes na ocorrência e manifestação da Síndrome de Burnout. Pode-se entender a referida síndrome como o resultado de uma interação negativa entre o local e a equipe de trabalho. Ela tem consequências em nível individual e organizacional e está descrita como um problema de saúde laboral com alta prevalência nos profissionais de ajuda. Desta forma, é preciso que a prevenção e o tratamento do Burnout sejam abordados como problemas coletivos e organizacionais e não como um problema individual.

Com base no exposto, esta monografia ratifica o pressuposto aqui assumido de que a síndrome de Burnout é uma enfermidade emocional do trabalho, que se manifesta por meio de sintomas psicossomáticos, comportamentais, emocionais e defensivos. É um adoecimento típico de pessoas que associam emoção e afeto à sua atividade laboral. O Burnout se caracteriza pela incidência de três sintomas principais: exaustão emocional, despersonalização e falta de envolvimento emocional.

Como reflexão final, importa chamar atenção para a necessidade de se trabalhar em prol do bem-estar e da saúde do indivíduo no trabalho, pois é aí que ele permanece grande parte da sua vida. A qualidade de vida está diretamente relacionada com as carências e expectativas humanas e com a devida satisfação destas.

REFERÊNCIAS

- BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt et al. **Conceito e Perspectivas de Estudo das Organizações** In:___ Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil, cap.2, Porto Alegre: Artmed, 2004.
- PEREIRA, Ana Maria T. Benevides. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2002.
- BORGES, Angela Maria Brazil; CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de Burnout e fatores de estresse em estudantes de um curso técnico de enfermagem. **Aletheia**, n.19, Canoas jun. 2004. p.45-56, 2004.
- BORGES, Livia de Oliveira; YAMAMOTO, Oswaldo Hajime. **O mundo do Trabalho** In:_____ Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil. Cap.1, Porto Alegre: Artmed, 2004.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Doenças relacionadas ao trabalho: Manual de procedimentos para os serviços de saúde. In:_____ Transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho. Série A. Normas e manuais técnicos, nº 114. Brasília/DF: Ministério da Saúde,2001.
- CAMELO SH; ANGERAMI ELS. Sintomas de estresse nos trabalhadores atuantes em cinco núcleos de saúde da família. **Rev. L-Am Enfermagem**, 2004.
- CARLOTTO MS; NAKAMURA AP; CÂMARA SC. Síndrome de Burnout em estudantes universitários da área da saúde. **PSICO**, 37(1): 57- 62. 2006.
- CARLOTTO, M.S. A síndrome de Burnout e o trabalho docente. **Revista Psicologia em Estudo**, Maringá, vol.7, n. 1, jan/jun.2002, p. 1-8. Disponível: em <http://WWW.scielo.br/scielo.php.script>. Acesso em: 15 de jan. 2012
- CARLOTTO, M.S; GOBBI M.D. **Síndrome de Burnout**: um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho. (2003). Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php.script>. Acesso em: 09 de jan. 2012.
- CODO W. **Educação: carinho e trabalho**. Petrópolis: Vozes; 1999.
- CODO, Wanderley (org.). **Educação, carinho e trabalho – burnout, a síndrome da desistência do educador, que pode levar à falência da educação**. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.
- COELHO EBS. **Metodologia da pesquisa**. Trabalho de conclusão de curso (Dissertação)- Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2010.
- COUTO, Hudson de Araújo; VIEIRA, Fernando Luiz Herkenhoff; LIMA, Eliudem Galvão. Estresse ocupacional e hipertensão arterial sistêmica. **Rev. Bras. Hipertens**, 14(2): 112-5. abr.-jun. 2007.
- CAMPOS, Meire A. Nora. **A interferência da motivação, estresse e da síndrome de burnout no nível de absenteísmo das organizações**. Trabalho de conclusão do curso de psicologia,

orientado por Omar Ferreira à Universidade Vale do Rio Doce, Governador Valadares, Minas Gerais, Outubro, 2007.

CASTRO, Fernando Gastal de; ZANELLI, José Carlos. Síndrome de burnout e o processo de ser. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, Santa Catarina, v. 10, n. 2, 2007. Disponível em: <<http://pepsic.bvspsi.org.br/pdf/cpst/v10n2/v10n2a03.pdf>>. Acesso em 15 abr. 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CHERNISS, C. **Professional burnout in human service organizations**. Nova York: Praeger, 1980.

COAKLEY, J. Burnout **among adolescent athletes**: a personal failure or social problem. *Sociology of Sport Journal*, 9, 1992, p. 271-285.

CONTE Antônio Lázaro. Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista FAE business**, nº 07, Nov 2003.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5ªed. São Paulo. Cortez-Oboré. 1992.

DIONE, P.W. **SINDROME DE BURNOUT**: um estudo junto aos educadores (professores e educadores assistentes) em escolas de educação infantil. Porto Alegre, (Dissertação-Mestrado Profissionalizante em Engenharia). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2004. p.113.

ESTEVE, José Manuel. Mudanças **Sociais e Função Docente**. In: ___ NÓVOA, António. (org.). *Profissão Professor*. 2ª ed. Ed. Porto: Portugal, 1995, p. 93-124.

FACCI, M.G.D. **Valorização ou esvaziamento do trabalho do professor? Um estudo crítico-comparativo da teoria do professor reflexivo, do construtivismo e da psicologia vigotskiana**. Campinas-SP. Autores associados, 2004.

RODRIGUES, Avelino Luis. **Stress e Trabalho**: Uma Abordagem Psicossomática. 3ª edição. São Paulo: Editora Atlas; 2002.

FREUDENBERGER H. J. **Staff burnout**. *Journal of Social Issues*, 30, p. 159-165, 1974.

FONSECA, C.C.O.P. **O adoecer psíquico no trabalho do professor de ensino fundamental e médio da rede pública no Estado de Minas Gerais**. Florianópolis, Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. 2001. 231p.

GASPARINI, S.M; BARRETO, S.M; ASSUNÇÃO, A.A. O professor, as condições de trabalho e os efeitos sobre sua saúde. **Revista Educação e Pesquisa**, vol.31, nº 2, maio/agosto. 2005. Disponível em Acesso em : http://WWW.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttex Acesso em mai 2012.

- GOMES, Luciana. **Trabalho multifacetado de professores/as: a saúde entre limites**. Rio de Janeiro, Dissertação (Mestrado em Saúde Pública). Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana, Fundação Oswaldo Cruz. 2002. 118p.
- GUIMARÃES, Liliana Andolpho Magalhães; GRUBITS, Sonia (Org.). **Série Saúde Mental e Trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.
- GOULD, G. et al. Burnout in competitive junior tennis players: I - a quantitative psychological assessment. **Sports Psychologist**, 10, p. 322-340, 1996.
- HURDT, G.; OSBORN, N SCHERMERHORN, Jr. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. Tradução de Sara Rivka. 2 ed.; Porto Alegre Bookman, 1999.
- JIMENEZ B.M et al. Avaliação do burnout em professores e comparações de instrumentos: CBP-R E MBI-ED. **Revista Psicologia em Estudo**, vol.7, n 1. p. 11-19 Maringá. Jan/jun. 2002. Disponível em <http://WWW.scielo.br/scielo.php.script=sci arttex> 05 de fev. 2012.
- JONES J.G.; HARDY L. **Stress and performance in sport**. Chichester (Eng), J. Willey and Sons. 1990.
- KRUMM, Diane J. **Psicologia do Trabalho: uma introdução à psicologia industrial/organizacional**. 3. ed. Rio de Janeiro, 2005, 371 p. 48.
- LACAZ, F.A.C. Qualidade de Vida no Trabalho e saúde/doença. **Ciência e Saúde Coletiva. Cadernos de Saúde Coletiva**, Rio De Janeiro, v.v.5, nºs1, p.151-161, 2000.
- LEITER M. P.; MASLACH C. **The impact of interpersonal environmental on burnout and organizational commitment**. *Journal of Organizational Behavior*, 9, p. 297-308, 1988.
- LIMA F.D; BUUNK AP. et al. Síndrome de Burnout em residentes da Universidade Federal de Uberlândia - 2004. *Rev. Brás educ. med.*; 31(2): 137-146. 2007.
- LIPP, Marilda E. Novaes; TANGANELLI, M. Sacramento. **Stress e qualidade de vida em magistrados da Justiça do Trabalho: diferença entre homens e mulheres**. Disponível em: <http://WWW.scielo.br/scielo.php.script=sci arttex> grid=so/027972200200030000&ing=em&nrm=isso Acesso em: 10 de abr. 2012
- MANNRICH, N. CLT - Legislação Previdenciária - Constituição Federal. Ed. **Revista dos Tribunais**. 4º Ed. São Paulo. 2003.
- MARIANO, M.S. S; MUNIZ, H.P. Trabalho docente e saúde: o caso dos professores da segunda fase do ensino fundamental. *Estudos e Pesquisas em Psicologia. Revista da UERJ-RJ*, ano 6, n.1, 1o semestre de 2006. Acesso em: 12 mai. 2012.
- MASLACH C.; JACKSON S.E. **Maslach burnout inventory manual**. 2nd Ed, Consulting Psychologists press, Palo Alto Ca, 1986.
- MASLACH C. **Burnout: The costs of caring**. Englewood Cliffs, NJ: Preventive-Hall, 1982.
- MURTA SG, TROCCOLI BT. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. **Psic Teor Pesq.**, 20(1): 39-47. 2004.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **A ideologia alemã**. São Paulo:Centauro, 1984.

MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: MS, 2001.

MUROFUSE T.M; ABRANCHES S.S; NAPOLEÃO A.A. Reflexões sobre estresse e burnout e a reflexão com a enfermagem. **Revista Latino Americana de Enfermagem**. vol. 13, n 2. Ribeirão Preto. Mar/abr. 2005. Disponível em:<http://www.scielo.br>. Acesso em 05 de jan. de 2012.

NÓVOA, António. (org.). **Profissão Professor**. 2ª ed. Porto, Portugal, Ed. Porto, 1995.

OLIVEIRA, D.A. **A reestruturação do trabalho docente**: precarização e flexibilização. **Revista Educação e Sociedade**. Campinas, v.25, n. 89, set/dez. 2004. Disponível em <http://www.scielo.br>. Acesso em mai. 2012.

PAES, R. R. **Aprendizagem e competição precoce**: o caso do basquetebol. Ed. Unicamp: Campinas, 1992.

PEREIRA, A.M.T. B; ALVES, R.N. **Quem cuida também merece cuidados**: conhecendo e prevenindo o burnout. Maringá-PR, Eduem, 2003.

REIS, E.J.F.B. et al. Docência e Exaustão emocional. **Revista Educação e Sociedade**. Campinas, v. 27, n. 94, jan/abr.2006. Disponível em <http://www.scielo.br> Acesso em jun. 2012.

RIBEIRO, R. **Dez princípios sobre professores e formação de professores**. In:____
BARBOSA, R.L.L. (org.) Trajetórias e perspectivas da formação de educadores. São Paulo. UNESCO. 2004. p. 117-126.

RODRIGUES, Marcus Vinicius de Carvalho. **Qualidade de vida no Trabalho**: Evolução e Análise no Nível Gerencial. 7 ed, Petropolis, Rio de Janeiro, 2000.

SOARES HLR, CUNHA CEC. A síndrome do "burn-out": sofrimento psíquico nos profissionais de saúde. **Ver. Dep. Psicol**, 19(2): 505-506. 2007.

SOUZA W.C; SILVA A.M.M. A influência de fatores de personalidade e de organização do trabalho no burnout em profissionais de saúde. **Estud. Psicol**. 19(1): 37-48. 2002.

SALUME, Flaviane Vasconcelos. **Stress e Síndrome de Burnout no trabalho**. Trabalho apresentado na Universidade Vale do Rio Doce à UNIVALE, na Faculdade de Ciências Humanas e Sociais ã FHS, no curso de Psicologia, orientado por Omar Ferreira, 2007.

SILVA, Flavia Pietê Paulo. Burnout: um desafio à saúde do trabalhador. **Psi - Revista de Psicologia Social e Institucional**, v. 2, n. 1, junho 2000. Disponível em:
<<http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm>>. Acesso em 13 abr. 2012.

SILVA, Patrícia Costa; MERLO, Álvaro Roberto Crespo. **Prazer e sofrimento de psicólogos no trabalho em empresas privadas**. Psicologia Clínica e Profissional. 2003, p.89.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; JUNIOR, Sinésio Gomide. **Vínculos do indivíduo com o Trabalho e com a Organização** in: ____Psicologia, Organizações e trabalho no Brasil, cap. 9, Porto Alegre: Artmed, 2004.

SILVA, J. M. **An Analysis of training stress syndrome in competitive athletics**. *Journal of Applied Sport Psychologist*, 2, p. 5-20, 1990.

SILVÉRIO, J. M. A. **Burnout no desporto**: estudo comparativo em atletas do triatlo, natação, ciclismo e atletismo. – (Dissertação) Mestrado em Psicologia Desportiva - Universidade do Minho Braga - Portugal. 1995.

SMITH, R. S. **Toward a cognitive-affective model of athletic burnout**. *Journal of Sport Psychology*, 8, p. 36-50, 1986.

TAMAYO, Mauricio Robayo; TRICCOLI, Bartholomeu Túrrres. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de Psicologia**, Brasília, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/epsic/v7n1/10952.pdf>>. Acesso em 11 jun. 2012.

WEINBERG R.; GOULD D. **Fundamentos da psicologia do Esporte e do Exercício**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

W. Schaufeli; C. Maslach; T. Marek. **Professional burnout. Recent developments in theory and Burnout**: A multidimensional perspective research. Washington: Taylor & Francis, 1993.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt (Org.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. 520 p.