



FEPEG

FÓRUM DE ENSINO,
PESQUISA, EXTENSÃO
E GESTÃO

TRABALHOS CIENTÍFICOS APRESENTAÇÕES ARTÍSTICAS E CULTURAIS DEBATES MINICURSOS E PALESTRAS

23 A 26 SETEMBRO DE 2015
Campus Universitário Professor Darcy Ribeiro

ISSN 1806-549X

A HUMANIZAÇÃO NA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



Síndrome de Burnout: estresse laboral como agente de adoecimento de operadores das ciências da saúde

*Juliana Maria Silva Mendes, Laura Aparecida Gomes Oliveira, Jôse Augusta Barbosa dos Santos,
Keila das Dores Alves, Priscila Caroline Mendes*

Introdução

O estresse dos funcionários tem se tornado um problema cada vez mais frequente no âmbito das instituições. Bergamini [1] considera que situações difíceis geradoras de ansiedade são altamente favoráveis ao estresse, porém, estas nem sempre podem ser consideradas como nocivas, pois, na maioria das vezes, não é possível evitá-las e a estimulação que provocam até determinado grau é imprescindível para algumas pessoas seguirem suas próprias vidas. As perturbações orgânicas ou psíquicas podem ser geradas por traumas, emoções fortes, fadiga, situações conflituosas e problemáticas. Por consequência é desencadeado um alto nível de ansiedade e angústia. Algumas conjunturas são agravantes para que o estresse ocorra: “pressão das exigências, insatisfação financeira, carga horária de trabalho, monotonia, falta de perspectiva de progresso profissional e a insatisfação pessoal” (CHIAVENATO,[2]).

Segundo Ebisui [3] a síndrome de esgotamento profissional (Síndrome de Burnout) é considerada um grande impacto na saúde do trabalhador do século XXI, constitui-se num fenômeno complexo e multidimensional resultante da interação entre os aspectos individuais e o ambiente de trabalho, interpretado como resposta ao estresse laboral crônico. Nota-se que nos dias atuais os desgastes físicos e emocionais relacionados ao trabalho podem ser considerados uma epidemia entre trabalhadores de várias profissões, sobretudo, como aponta a literatura, no âmbito das ciências da saúde. Tem-se observado, no advento da tecnologia e da era moderna, que as exigências próprias do período e do mercado de trabalho das últimas décadas vêm consumindo a energia física e mental de seus trabalhadores, minando seu compromisso e sua dedicação tornando-os descrentes quanto às suas conquistas e ao seu sucesso no trabalho.

Material e métodos

A metodologia empregada no presente trabalho respeitou o tipo bibliográfico, que para Gil [4] é desenvolvida com base em materiais já elaborados, sendo constituída, principalmente, por livros e artigos científicos. Este tipo de pesquisa permite que o investigador cubra uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Deste modo, foi efetuada uma pesquisa sistemática em bancos de dados de periódicos e artigos científicos, além da consulta de livros e estudos de casos sobre a temática.

Resultados e Discussão

O termo *Burnout* foi utilizado primeiramente em 1974 por Freudenberg, que o descreveu como sendo um sentimento de fracasso e exaustão causados por um excessivo desgaste de energia e de recursos (SILVA, [5]). Pereira [6] dividiu os sintomas relacionados à síndrome entre: físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos.

Murofuse, Abranches e Napoleão [7], afirmam que a síndrome foi inicialmente observada como sofrimento existente entre os profissionais que trabalhavam diretamente com pacientes dependentes de substâncias químicas. Esses trabalhadores reclamavam que já não conseguiam ver seus pacientes como pessoas que necessitavam de cuidados especiais, uma vez que estes não se esforçavam em parar de usar drogas. Falavam que, devido à exaustão, muitas vezes não desejavam acordar para não ter que ir para o trabalho. Dentre os componentes característicos do Burnout, os autores os descrevem da seguinte maneira: **exaustão emocional** caracterizada por uma falta ou por uma carência de energia acompanhada de sentimento de esgotamento emocional. A manifestação pode ser física, psíquica ou uma combinação entre os dois. Os trabalhadores percebem que já não possuem condições de despender mais energia para o atendimento de seu cliente ou demais pessoas, como já houve em situações passadas. Outro ponto notável está atrelado ao modo de tratamento dispensado aos clientes, colegas e a organização, em grande medida objetualizada, "coisificando" a relação. Trata-se de uma das dimensões da **despersonalização**. Ocorre um endurecimento afetivo ou a insensibilidade emocional, por parte do trabalhador, prevalecendo o cinismo e a dissimulação afetiva. Nessa dimensão, são manifestações comuns, a ansiedade, o aumento da irritabilidade, a perda de motivação, a redução de metas de trabalho e comprometimento com os resultados, além da redução do idealismo, alienação e a conduta voltada para si. Há ainda a instauração da **falta de envolvimento pessoal** no trabalho. Esta dimensão engloba o sentimento de inadequação pessoal e profissional. Há uma tendência de o trabalhador se autoavaliar de forma negativa, com uma evolução negativa que



acaba afetando a habilidade para a realização do trabalho e o atendimento, o contato com as pessoas usuárias do trabalho, bem como com a organização.

Silva e Menezes [8] destacam que o estresse laboral crônico está frequentemente associado à incapacitação e a alto custo social, econômico e individual, absenteísmo, queda da produtividade, alta rotatividade de profissionais, elevação da demanda dos serviços de saúde, uso abusivo de tranquilizantes, álcool e outras drogas.

Para efeitos de classificação a Síndrome de Burnout é definida a partir de três dimensões, das quais:

[...] Exaustão emocional, caracterizada por uma falta ou carência de energia, entusiasmo e um sentimento de esgotamento de recursos; despersonalização, que se caracteriza por tratar os clientes, colegas e a organização como objetos; e diminuição da realização pessoal no trabalho, tendência do trabalhador a se autoavaliar de forma negativa. As pessoas sentem-se infelizes consigo próprias e insatisfeitas com seu desenvolvimento profissional. (MASLACH, SCHAUFELI, LEITER (2001) *apud* CARLOTTO, [9])

De forma geral, toda e qualquer atividade pode vir a desencadear um processo de burnout, no entanto, algumas profissões têm sido apontadas como mais predisponentes por características peculiares das mesmas. As ocupações cujas atividades estão dirigidas a pessoas e que envolvam contato muito próximo, preferentemente de cunho emocional, são tidas de maior risco ao burnout. Assim sendo, têm-se encontrado em um número considerável de pessoas que se dedicam à docência, enfermagem, medicina, psicologia e policiamento (SILVA, [5]).

Silva e Menezes [8] também destacam que os profissionais dos serviços de saúde estão entre os mais afetados pela síndrome do esgotamento profissional (burnout), pois possuem, em geral, uma filosofia humanística de trabalho e se defrontam com um sistema de saúde desumanizado.

Ainda que não exista uma definição única sobre o burnout, já há um consenso de que se trata de uma resposta ao estresse laboral crônico, contudo não deve ser confundido com estresse e nem tampouco tratá-lo como sinônimo. Na síndrome, 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. Já no estresse não estão envolvidos tais atitudes e condutas, pois se trata de um esgotamento pessoal com interferência na vida do indivíduo e não necessariamente na sua relação com o trabalho (MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, [7]).

De acordo com Costa [10], no contexto das profissões de saúde a síndrome aparenta ser influenciada pelo contato direto e intenso com pacientes, principalmente quando envolve vínculo emocional entre as partes. Dentre as profissões no âmbito da saúde, o trabalho médico é o que tem sido mais estudado, verificando-se que cerca de 52,4% dos médicos encontram-se em estado de burnout. Isto pode ser explicado pelo fato de que os médicos trabalham mais horas e durante um maior número de anos e possuem menor absentismo, além de terem um tempo menor direcionado a férias que o restante da população em geral. Deste modo, “o contexto profissional atual dos médicos é complexo e exige respostas variadas dos profissionais: enquanto uns o consideram estimulante, outros reagem com stress e sucumbem à exaustão perante a sobrecarga laboral.” (COSTA, [10])

Algumas medidas podem ser tomadas com o intuito de diminuir o estresse dos funcionários nas organizações e consequentemente melhorar a qualidade de vida dos mesmos, como o investimento em relações cooperativas, recompensadoras e agradáveis com os colegas de trabalho; não forçar mais do que cada um pode fazer; primar pelo estabelecimento de relações construtivas e eficazes com os gestores; negociar metas realísticas para o trabalho; diminuir as jornadas prolongadas de trabalho, dentre outras. (ALBRECHT *apud* CHIAVENATO, [2]).

Conclusão

O presente estudo permite observar alguns aspectos importantes como influenciadores do desenvolvimento da Síndrome de Burnout, dentre os quais: incidência de desgaste crônico pelo tempo de atuação profissional, assinalando que quanto maior o tempo de serviço em uma determinada área, mais elevado o nível de estresse, existindo, portanto, uma correlação significativamente elevada entre níveis estressores e tempo de atuação profissional. Aliado a isso, encontram-se fatores que implicam diretamente no risco aumentado para Burnout, como por exemplo, o número elevado de pacientes, a sobrecarga de trabalho e a quantidade de vínculos empregatícios, que podem corroborar em uma sobrecarga, associada a longas e exaustivas jornadas de trabalho. Deste modo, no âmbito da saúde, a classe médica aparece com elevado percentual de propensão à síndrome.



Referências

- [1] BERGAMINI, C.W. 1997. *Motivação nas organizações*. 4. ed. São Paulo: Atlas.
- [2] CHIAVENATO, I. 2010. *GESTÃO DE PESSOAS: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, p. 473-476.
- [3] Ebisui, C.T.N. 2008. *Trabalho docente do enfermeiro e a Síndrome de Burnout: desafios e perspectivas*. Ribeirão Preto.
- [4] GIL, Antônio Carlos. 2002. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4.ed. São Paulo: Atlas.
- [5] SILVA, A. T. C. 2008. Esgotamento profissional e transtornos mentais comuns em agentes comunitários de saúde. *Revista de Saúde Pública*, v. 42, n. 5, p. 921-929.
- [6] PEREIRA, B. 2002. Burnout: O processo de adoecer pelo trabalho. In: PEREIRA B. (Org.), Burnout: *Quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- [7] MUROFUSE N. T.; ABRANCHES S. S.; NAPOLEÃO A. A.2005. Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. *Revista Latino Americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto,v.13, n.2, p.255-261,Mar./Abr.
- [8] SILVA, A. T. C.; MENEZES, P. R. 2008. Esgotamento profissional e transtornos mentais comuns em agentes comunitários de saúde. *Revista de Saúde Pública*, v. 42, n. 5, p. 921-929.
- [9] CARLOTTO, M. S. 2002. Síndrome de Burnout e o trabalho docente. *Revista Psicologia em Estudo*, v.7, n1, p. 21-29.
- [10] COSTA, M. 1995. *Trabalho docente e profissionalismo*. Porto Alegre: Sulina.