

CENTRO UNIVERSITÁRIO ATENAS

NAIARA BARCELOS VIEIRA

SÍNDROME DE BURNOUT: um olhar para o esgotamento
profissional

Paracatu

2022

NAIARA BARCELOS VIEIRA

SÍNDROME DE BURNOUT: um olhar para o esgotamento profissional

Monografia apresentada ao curso de Psicologia do Centro Universitário Atenas, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Psicologia.

Área de Concentração: Psicologia Organizacional

Orientadora: Prof. Me. Robson Ferreira dos Santos

Paracatu

2022

NAIARA BARCELOS VIEIRA

SÍNDROME DE BURNOUT: um olhar para o esgotamento profissional

Monografia apresentada ao curso de Psicologia do Centro Universitário Atenas, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Psicologia.

Área de Concentração: Psicologia Organizacional

Orientadora: Prof. Me. Robson Ferreira dos Santos

Banca Examinadora:

Paracatu- MG, 10 de Junho de 2022.

Prof. Me. Robson Ferreira dos Santos
Centro Universitário Atenas

Prof. Me. Jardel Rodrigues Marques de Lima
Centro Universitário Atenas

Prof. Me. Romério Ribeiro da Silva
Centro Universitário Atenas

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela vida, saúde, discernimento, competência, sabedoria e calma para poder seguir firme no meu propósito.

Aos meus pais, Eva e Aluísio, por todo amor, apoio, incentivo e credibilidade, aos meus irmãos, Mariely e Raiony, por todo carinho, paciência pelos momentos em que tive ausente e não consegui ajuda-los quando necessário, pessoas importantíssimas em minha vida, que viraram com minhas conquistas e em meus momentos de tristeza e dificuldades durante a graduação me deram todo suporte necessário. .

Aos meus familiares e amigos por acreditarem no meu potencial, pela força e compreensão nos momentos que abri mão de estar em suas presenças para estar na elaboração não só deste trabalho como de outros que foram feitos durante a minha trajetória durante todo o curso.

Ao Professor-Orientador Robson pelo apoio durante todo projeto, estando à disposição em todos os momentos de dúvidas e indagações.

E aos professores que aceitaram participar da banca examinadora.

“Existem momentos na vida da gente, em que as palavras perdem o sentido ou parecem inúteis, e, por mais que a gente pense em uma forma de empregá-las elas parecem não servir. Então a gente não diz, apenas sente”

Freud

RESUMO

O presente trabalho preocupa-se em definir o conceito de organização, buscando compreender e enfatizar a importância do indivíduo para o mundo corporativo. Este trabalho tem como objetivo discutir causa e efeito do aparecimento e prevalência da Síndrome de Burnout nos trabalhadores. Com enfoque principal na influência que os processos organizacionais causam nos trabalhadores da modernidade. O Burnout é considerado resultado de esgotamento, decepção e perda de interesse pela atividade de trabalho que surge nas profissões que mantêm contato direto com pessoas em prestação de serviço, sendo, portanto, consequência desse contato diário no seu trabalho. Este trabalho analisa o contexto da saúde mental e síndrome de Burnout, enfocando os sintomas de ordem física, psíquica e comportamental além de ressaltar o papel do psicólogo na prevenção e tratamento dessa síndrome.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout. Esgotamento. Trabalho. Sintomas. Organização. Papel do psicólogo.

ABSTRACT

The present work is concerned with defining the concept of organization, seeking to understand and emphasize the importance of the individual to the corporate world. This work aims to discuss the cause and effect of the appearance and prevalence of Burnout Syndrome in workers. With a main focus on the influence that organizational processes cause on modern workers. Burnout is considered the result of exhaustion, disappointment and loss of interest in the work activity that arises in professions that maintain direct contact with people providing service, and is therefore a consequence of this daily contact in their work. This work analyzes the context of mental health and burnout syndrome, focusing on physical, psychological and behavioral symptoms, as well as emphasizing the psychologist's role in the prevention and treatment of this syndrome.

Keywords: *Burnout Syndrome. exhaustion. Job. Symptoms. Organization. Role of the psychologist.*

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	09
1.2 HIPÓTESE DE ESTUDO	09
1.3 OBJETIVOS	09
1.3.1 OBJETIVO GERAL	10
1.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO	10
1.4 JUSTIFICATIVA	10
1.5 METODOLOGIA DE ESTUDO	11
1.6 ESTRUTURA DA TRABALHO	11
2 SINDROME DE BURNOUT	12
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA SÍNDROME DE BURNOUT	13
2.2 IMPLICAÇÕES DO BURNOUT NO MERCADO DE TRABALHO	13
3.0 PRINCIPAIS SINAIS E SINTOMAS DA SÍNDROME DE BURNOUT	16
3.1 DIAGNÓSTICO DA SINDROME DE BURNOUT.	18
3.2 TRATAMENTO DA SINDROME DE BURNOUT	18
4.0 SINDROME DE BURNOUT E O PAPEL DO PSICÓLOGO	20
4.1 INSERÇÃO PROFISSIONAL DO PSICÓLOGO NAS ORGANIZAÇÕES	20
4.2 ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES.	21
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS	25

As mudanças experimentadas pela maioria dos trabalhadores, devidas, sobretudo, ao progresso técnico, à transformação originada pelo desenvolvimento econômico mundial, à migração dos trabalhadores e a uma estrutura demográfica em mudança da população ativa, sem dúvida são de grande transcendência para a atualidade do tema.

Desta forma a importância da vida ocupacional ativa para a saúde das pessoas supera, as implicações que atualmente tem para a higiene e a medicina do trabalho. Isto resulta, por um lado, do fato que as enfermidades profissionais reconhecidas ou os transtornos habitualmente relacionados com o trabalho representam só uma parte mínima no amplo espectro de enfermidades que na realidade são influenciadas ou motivadas pela vida ocupacional ativa. Por outro lado, no passado recente, a própria estrutura e o próprio processo de trabalho se modificaram tanto que suas repercussões sobre a saúde rompem o marco científico convencional da medicina ocupacional com uma orientação toxicológico e fisiológico do trabalho, (SIEGRIST, 2001).

Segundo Siegrist (2001) os conhecimentos recentes obtidos através da investigação psicobiológica do estresse e dos estudos de cunho médico-social, sob uma perspectiva epidemiológica, submetem a importância para a saúde física e mental das situações psicológicas e sócio emocionais específicas das condições estressantes da vida ocupacional. Para um melhor entendimento destas experiências psicossociais estressantes é necessário levar-se em conta as transformações substanciais ocorridas nas últimas décadas do trabalho executado nas sociedades industriais.

Um primeiro aspecto destas transformações se encontra estreitamente ligado aos processos técnicos: automatização, maior incorporação da tecnologia da informação e a desmaterialização da informação e a desmaterialização da produção. Todos estes progressos são fatores para incremento das atividades de controle, inclusive no próprio centro do setor secundário da produção industrial (CARAYON; ZIJLSTRA, 1999).

Assim a modificação das exigências físicas e psicológicas dos trabalhadores, se unem, de um lado, efeitos alívio e, por outro, um incremento das chamadas situações estressantes. Condicionados pela diminuição da população ativa no setor secundário, se originam percentuais crescentes de ocupações no setor terciário ou de serviços. Uma menor automatização, sobretudo no caso dos trabalhadores ligados ao setor de serviços, traz consigo aspectos positivos, advindos da dedicação a atenção de clientes, mas também de conflitos e cargas emocionais.

É bem conhecida a problemática denominada “desgaste profissional” (Burnout) que ocorre em trabalhadores que se desgastam ou esgotam, depois de anos de trabalho em ocupações

relacionadas a pessoas (REES; COOPER, 1992).

Os transtornos mentais, atualmente, são os principais responsáveis pelo afastamento do trabalho por longos períodos de tempo. São eles que conferem riscos para a manutenção da saúde mental, através do comportamento e da emoção. Burnout é o resultado ao estresse crônico, incrementado na interação com outras pessoas.

O aumento das exigências onde o trabalho deveria ser mais profissionalizado, burocratizado e isolado, produziu uma combinação perfeita para o desenvolvimento da síndrome de Burnout nos trabalhadores com alta expectativa de satisfação e poucos recursos para lidar com frustrações. Essa síndrome é a resposta a um estado prolongado de estresse, que acontece devido a cronificação deste, quando os métodos de enfrentamento falharam ou foram insuficientes, trazendo consigo consequências negativas tanto individual como profissional, familiar e social (FERNANDES et al, 2008).

O estudo sobre a síndrome de Burnout tem o objetivo de investigar as suas causas e consequências, tanto para o trabalhador quanto para a organização. Podendo atingir o seu desenvolvimento pessoal, assim como interferir na produtividade e na qualidade dos serviços dentro da instituição.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Quais são os fatores do estresse ocupacional, que interfere na qualidade de vida dos trabalhadores no desenvolvimento de Burnout?

1.2 HIPÓTESE DE PESQUISA

Os impactos observados nos trabalhadores com a síndrome de Burnout são as interferências na produtividade e qualidade de prestação de serviços dentro das empresas, dificuldades no seu próprio desenvolvimento pessoal, exaustão emocional, julgamento negativo de si mesmo e depressão.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL

Compreender os impactos do estresse ocupacional na qualidade de vida dos trabalhadores e no desenvolvimento de Burnout.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar os principais fatores que levam a síndrome de Burnout;
- b) Destacar as consequências que a síndrome de Burnout pode trazer para a pessoa;
- c) Analisar a necessidade da atuação do psicólogo no processo de prevenção e tratamento da síndrome;

1.4 JUSTIFICATIVA

A Organização Mundial da Saúde (OMS) afirma que o estresse é uma epidemia global, em que o homem contemporâneo vivencia enormes exigências de atualização e é chamado constantemente a lidar com novas informações. O ser humano cada vez mais se vê diante de responsabilidades, obrigações, autocrítica, dificuldades fisiológicas e psicológicas (SELYE,1965), além de inúmeras situações às quais precisa adaptar-se, como por exemplo, diante de demandas e pressões externas vindas da família, do meio social, do trabalho/escola e/ou do ambiente.

Dessa forma os trabalhadores estão sujeitos a condições de trabalho que podem gerar sofrimento, tensão emocional, insatisfação, irritação, insônia, envelhecimento prematuro, aumento do adoecimento e morte por doenças cardiovasculares e outras doenças crônico-degenerativas como as osteomusculares. Atualmente, há registros de morte súbita por excesso de trabalho. Identificam-se, ainda, os sintomas psíquicos como a síndrome da fadiga crônica, o estresse, a Síndrome de Burnout e outros distúrbios inespecíficos e ainda pouco conhecidos (FRANCO, 2003; DIAS, 2000).

Segundo a OMS, no Brasil, 11,5 milhões de pessoas sofrem com depressão e até 2030 essa será a doença mais comum no país. A Síndrome de Burnout ou esgotamento profissional também vem crescendo como um problema a ser enfrentado pelas empresas e, de acordo com um estudo realizado em 2019, cerca de 20 mil brasileiros pediram afastamento médico no ano por doenças mentais relacionadas ao trabalho. Através de dados divulgados pelas organizações de saúde do Brasil é perceptível que existem estudos e pesquisas sobre a Síndrome de Burnout (SANIELE, BRUNA, 2021).

As consequências da Síndrome são diversas e trazem inúmeras dificuldades para uma

pessoa, incapacitando-a de cumprir e desenvolver atividades mais simples do cotidiano, afetando a sua autoestima e apagando sonhos e desejos que impulsionam qualquer pessoa a ir em busca de uma realização pessoal e profissional (SHIOZAWA, PEDRO, 2021).

Assim, esta pesquisa tem grande relevância, buscando formas de promoção à saúde mental trazendo contribuições sobre formas de identificação, prevenção e tratamento da síndrome de esgotamento profissional.

1.5 METODOLOGIA DE ESTUDO

Este estudo classifica-se como exploratório, por ter como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores (GIL, 2007).

Serão realizadas diversas pesquisas bibliográficas em artigos científicos depositados nas bases de dados Scielo, Google, Biblioteca Digital, Revistas Acadêmicas, e também em livros de graduação relacionados ao tema, do acervo da biblioteca da faculdade Atenas.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

O primeiro capítulo apresenta a introdução do tema descrevendo-o como foi realizado a formulação do problema de pesquisa, as proposições do estudo, o objetivo geral e os objetivos específicos, a justificativa, relevância e contribuições da proposta de estudo, a metodologia e também a definição estrutural da monografia.

O segundo capítulo aborda a contextualização histórica sobre a síndrome de Burnout e características. A forma como ela tem um forte impacto na vida social, relações familiares, amizades e por fim os impactos observados no ambiente de trabalho.

O terceiro capítulo apresenta os principais sintomas sobre a síndrome, fala sobre o diagnóstico e também sobre o tratamento.

O quarto capítulo apresenta sobre o papel do profissional dentro das instituições e sobre a sua importância e diferença dentro das empresas.

Por fim, as considerações finais expõem quais foram as conclusões após o fim da pesquisa refletindo acerca do problema central da pesquisa.

2 SINDROME DE BURNOUT

Burnout, significa “aquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia” (TRIGO et al., 2007, p. 225). Ou seja, a síndrome caracteriza uma pessoa que se sente esgotada, que chegou ao seu limite máximo.

Porém, entretanto, existe uma ligação da síndrome de Burnout que desliga da ansiedade, estresse rotineiro e depressão.

Segundo (DEJOURS, 1992; Trigo et al, 2007) para ser considerada síndrome de Burnout, a pessoa precisa estar com toda a sua estafa física e emocional ligada ao trabalho. O ambiente e a dinâmica de algumas empresas ignoram as histórias pessoais de cada trabalhador, iniciando assim conflitos que podem vir a ocasionar disfunções pessoais e organizacionais em cada trabalhador. Grande parte do tempo das pessoas é ocupado pelo serviço, portanto, entende-se que o mesmo que deveria trazer certas realizações nem sempre é concretizado.

“O trabalho dignifica o homem”, frase popularmente dita e a grande maioria já devem ter ouvido ela em algum momento da vida. O trabalho tem um grande impacto ligado diretamente no aparelho psíquico do homem. (DEJOURS, 1992)

Inicialmente, o termo Burnout foi utilizado em 1953 de um estudo de caso, publicado, relatando a história de uma enfermeira psiquiátrica desiludida com o trabalho. Os autores desta publicação, foram Schwartz e Will.

Em 1960, Graham Greene, relata a história de um arquiteto que abandonou a profissão após ter uma desilusão com o seu trabalho, que foi publicada e intitulada como “A burn out case”. (ABCMED, 2014; BARTHOLLO, 2016).

“As primeiras pesquisas são resultados de estudos sobre as emoções e as formas de lidar com elas. Foram desenvolvidas com profissionais que, pela natureza de seu trabalho, necessitavam manter contato direto, frequente e emocional com sua clientela, como os trabalhadores da área da saúde, serviços sociais e educação. Verificava-se nessas profissões, grande estresse emocional e sintomas físicos. (CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p. 153).”

A investigação sobre o Burnout se intensificou e se popularizou nos Estados Unidos na década de 80. Logo mais, países como Canadá e Inglaterra deram inícios as pesquisas e discussões sobre o tema. Com o tempo, Burnout foi ganhando grande destaque na comunidade acadêmica, desenvolvendo interesse nos estudiosos a começarem a investigar sobre os fatores que desencadeavam a síndrome.

Alguns destes fatores, na época, foram identificados como: altas expectativas com as condições de trabalho, remunerações melhores, dificuldades para lidar com frustrações,

individualismo crescente, decorrente da maior pressão para entrega de resultados.

2.1 CARACTERIZAÇÃO DA SÍNDROME DE BURNOUT

A modificação do trabalho entre as décadas de 70 e 80, resultaram para o aparecimento da síndrome de Burnout (FARBER apud CARLOTTO & CÂMARA, 2008).

O trabalho com o tempo foi ficando profissionalizado, isolado e burocrático. Diante disso as combinações destas características em conjunto com características resultaram em um número alto de expectativas e seguidas de frustrações.

A ânsia por destaque, por querer fazer o melhor em um ambiente de trabalho, atividades que exigem muito esforços excessivo e curtos intervalos, contribuem para o aparecimento dos sintomas (ABCMED, 2014).

Segundo Carlotto (2008), profissionais que precisavam manter contato direto com clientes, (serviços sociais e educação), estavam mais propensos a desenvolver esgotamento do trabalho.

Porém, na década de 90, verificou-se que o alerta não se restringia somente às profissões citadas acima:

“Burnout, a partir de então, passava a ser considerado um fenômeno que afetava praticamente todas as profissões, tendo em vista que quase todas possuem algum tipo de contato interpessoal. Este pode ocorrer na forma de atendimento de clientes, consumidores, os colegas e também supervisores. (...) é importante considerar também que a modalidade de trabalho atual, em grupo e em equipes, também tem exigido contatos mais frequentes e intensos. Assim, hoje percebe-se que, pela própria natureza e funcionalidade do cargo, há profissões de risco e de alto risco, sendo poucas as não suscetíveis a ocorrências de Burnout” (CARLOTTO, 2008, p. 156). “

2.2 IMPLICAÇÕES DO BURNOUT NO MERCADO DE TRABALHO

Na década de 90 nos EUA, fizeram estimativas de que o estresse e problemas a ele relacionados provocaram um custo calculado de mais de 150 bilhões de dólares para algumas empresas. Na mesma época, na Europa, o estresse no trabalho apareceu como um dos fatores mais relevantes na diminuição da qualidade de vida.

Também, foi constatado no Canadá que, enfermeiros possuíam uma alta taxa de licenças médicas entre os trabalhadores, e a síndrome de Burnout era uma das causas recorrentes (TRIGO et al, 2007).

A OMS (Organização Mundial de Saúde) considerou a síndrome de Burnout como uma das principais doenças entre europeus e americanos, diabetes e doenças cardiovasculares também se enquadram como uma das principais doenças.

Com o aumento do custo organizacional, foi perceptível crescentes casos de trabalhadores afetados, com isso Burnout tem sido considerado um problema de ordem social e de grande relevância.

“Alguns destes custos devem-se a rotatividade de pessoal, absenteísmo, problemas de produtividade e qualidade e também por associar-se a vários tipos de disfunções pessoais, como o surgimento de graves problemas psicológicos e físicos podendo levar o trabalhador a incapacidade total para o trabalho (CARLOTTO; CÂMARA, 2008, p. 154).”

Segundo Pontes (2016), leis brasileiras de auxílio doença ao trabalhador, reconhecem a síndrome de Burnout como uma doença causada pelo trabalho, tanto que a síndrome já se encontra registrada no CID 10 (Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde).

De acordo com Benevides Pereira (2002), existem empresas que tratam e consideram Burnout como um problema individual do trabalhador. Ele ressalta também, a importância de treinamentos, aperfeiçoamento de funcionários, condições favoráveis e estratégias que auxiliem no combate ao Burnout.

“À medida que passam a entender e valorizar a relevância de propiciar melhores condições laborais, também começam a brotar investigações que possam embasar modificações necessárias para que tais condições se instalem. Talvez por isto estamos tão atrasados neste aspecto e apenas começando a concentrar esforços neste sentido (p.7).”

Leiter, afirma que o “antídoto” para o estresse no trabalho seria o engajamento.

“O empregado engajado está convencido de que o emprego está de acordo com seus valores: quanto mais ele contribuir por meio de suas tarefas, mais ele se convencerá de que está fazendo uma contribuição positiva. É o contraste de quem sofre Burnout e tem a certeza de que o trabalho não coincide com seus valores. Essas pessoas sentem que estão perdendo tempo ou até mesmo causando danos (ZH Vida e Estilo, setembro, 2016).”

Para que aconteça o engajamento, citado por Michael Leiter (2016) é necessário que o ambiente de trabalho faça algumas alterações internas e atenda algumas condições como:

- Sensação de que as tarefas vão de encontro com os valores profissionais e morais do trabalhador contratado.
- Local com móveis e equipamentos apropriados. É importante que as condições do ambiente sejam confortáveis como iluminação e local arejado e favorável ao serviço que será prestado;
- Segurança psicológica: colegas de trabalho que não apresentem comportamento de constrangimento, isolamento ou humilhação com os demais colegas;
- Transparência na tomada de decisões por parte dos supervisores, repassando as decisões para os trabalhadores em reuniões.

- Reconhecimento e recompensas de acordo com a contribuição do trabalho de cada trabalhador;

Segundo Michael Leiter (2016), ele ressalta que, para que haja uma boa recuperação, o indivíduo voltando ao seu local de trabalho, fazer algo diferente, pois, não há recuperação se o próprio voltar a empresa com os mesmos afazeres. As pessoas apresentam resultados significativos quando fazem algo diferente, mesmo estando na mesma empresa e ocupando o mesmo cargo.

3.0 PRINCIPAIS SINAIS E SINTOMAS DA SÍNDROME DE BURNOUT

É perceptível na Síndrome de Burnout, que, a existência de um componente pode levar ao desenvolvimento dos outros, assim, como também tais componentes podem desenvolver-se ao mesmo tempo, já que eles se constituem em diversas reações a diferentes aspectos do ambiente de trabalho.

Freudenberg (1974), definiu e separou os sintomas em quatro grupos, sendo eles: físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos.

- **FÍSICOS**

Fadiga constante e progressiva: sensação de falta de energia e vazio interno, são os sintomas mais referidos. Segundo relatos de pessoas com a síndrome, mesmo após um boa noite de sono, elas acordam cansadas e sem ânimo para nada.

Dores musculares ou osteomusculares: dores na nuca, ombros e coluna (cervicais e lombares), os profissionais têm a sensação de estarem “travadas”.

Distúrbios do sono: sono agitado e pesadelos, mesmo com muito cansaço e peso nas pálpebras, a pessoa não consegue conciliar o sono ou dorme imediatamente, acordando poucas horas depois e permanecendo desperta apesar do cansaço.

Cefaleias, enxaquecas: dores de cabeça, há relatos de que sentem o latejar das têmporas, dores persistentes e intensas que a pessoa não suporta barulhos de som, mesmo que sejam mínimos tampouco claridades, mesmo que sejam fios de luz.

- **PSÍQUICOS**

Falta de atenção, de concentração: a pessoa mostra-se distraída, sem interesse, denota dificuldade de ater-se no que está fazendo.

Alterações de memória: a pessoa apresenta lapsos de memória, muitas vezes para de realizar uma atividade que estava em curso pois não sabia mais por que a realizava.

Impaciência: a pessoa torna-se intransigente com atrasos, esperar passa a ser insuportável.

Labilidade emocional: presença de mudanças bruscas do humor.

- **COMPORTAMENTAIS**

Dificuldade na aceitação de mudanças: apresenta dificuldades em aceitar e se adaptar a novas situações.

Incremento da agressividade: dificuldade em se conter, passando facilmente a comportamentos hostis e destrutivos.

Incapacidade para relaxar: dificuldades constantes para relaxar, apresentando constantemente tônus muscular e rigidez. Não consegue desfrutar de momentos de lazer, de férias.

Irritabilidade: Perde muito rápido a paciência, revelando pouca tolerância para com os demais.

- **DEFENSIVOS**

Sentimento de onipotência: sensação de frustração e incapacidade, passando imagem de autossuficiência.

Absenteísmo: as faltas, sendo elas justificadas ou não, passam a ser uma trégua, uma possibilidade de alívio na tentativa de minimização dos transtornos sentidos.

Ironia, cinismo: as pessoas usam dessas reações como uma “válvula de escape” de seus sentimentos, de insatisfação e hostilidade para com os demais, atribuindo aos outros a sensação de mal-estar que vem experimentando em seu ambiente de trabalho.

Ímpetos de abandonar o trabalho: desejo de abandonar o trabalho ou mudar de atividade torna-se cada vez mais cogitada, o que se vem a concretizar em alguns casos.

Segundo Mitchell e Bray apud Barthollo (2016) os sintomas são entendidos em fases:

Fase do aviso: os primeiros sinais são de natureza emocional como, fadiga emocional, depressão, ansiedade, apatia e tédio. Os sintomas podem levar até um ano para aparecer e algumas mudanças na rotina da pessoa podem reverter os sintomas.

Fase dos sintomas moderados: se os sintomas da primeira fase forem ignorados, eles podem se agravarem e trazerem outros sintomas físicos como: distúrbios do sono, dores de cabeça, resfriados, problemas estomacais, dores musculares, fadiga física, irritabilidade e isolamento

Fase da consolidação: abuso de substâncias como álcool, medicamentos e cigarros, enxaqueca, choros constantes, pressão alta, problemas cardíacos, redução de apetite, perda de interesse sexual, alergias sendo a mais comum a de pele, ansiedade e pensamentos rígidos. Neste estágio torna-se necessário urgente auxílio médico e psicológico e em alguns casos, afastamento do local ou mudança de função no trabalho.

Segundo Trigo et al (2007) os sintomas mais característicos do Burnout são: exaustão emocional e distanciamento afetivo.

“A exaustão emocional abrange sentimentos de desesperança, solidão, depressão, raiva, impaciência, irritabilidade, tensão, diminuição de empatia; aumento da suscetibilidade para doenças, cefaleia, náuseas, tensão muscular, dor lombar ou cervical, distúrbios do sono. O distanciamento afetivo provoca a sensação de alienação em relação aos outros, sendo a presença destes muitas vezes desagradável e não desejada (p.225).”

3.1 DIAGNÓSTICO DA SÍNDROME DE BURNOUT

Segundo os especialistas Filho e Oliveira (2016), o diagnóstico da síndrome de Burnout é realizado por um profissional da saúde, seja ele psiquiatra ou psicólogo, a partir dos sintomas apresentados pelo paciente, precisa levar em conta a história pessoal, do seu trabalho e a contextualização do seu momento atual.

É importante também, saber diferenciar a síndrome de Burnout e o seu traço compulsivo da fadiga normal decorrente de um trabalho desgastante.

Vale ressaltar que os sintomas da síndrome de Burnout são semelhantes e estão presentes em outras patologias mentais, com isso acaba sendo confundida as vezes com outros problemas emocionais.

3.2 TRATAMENTO DA SÍNDROME DE BURNOUT

Com um diagnóstico detalhado e realizado por um profissional especializado, pode ser iniciado um tratamento adequado. É importante que não confunda a síndrome com outros transtornos psicológicos como depressão, ansiedade ou transtornos de humor.

Segundo Silva e Salles (2016), o tratamento geralmente é feito através de medicamentos (antidepressivos) e terapia. Atividades físicas acompanhadas de tratamentos alternativos vêm ganhando destaque em casos de estresse.

O tratamento da síndrome de Burnout conta com uma mudança no estilo de vida da pessoa diagnosticada, para um modo mais moderado de viver. Incluindo cuidar da saúde, dormir e alimentar-se bem, tentar manter uma vida social ativa, isso contribui bastante para uma melhoria significativa. E claro, apoio psicológico ou psicoterápico, esse apoio consiste em psicoterapia acompanhada por tranquilizantes, antidepressivos sempre que eles sejam necessários, (FILHO; OLIVEIRA, 2018)

Segundo Trigo et al (2007), pode haver um aumento do risco de substâncias ilícitas como álcool e drogas, assim como pensamento de morte e sintomas de depressão.

Para Marilda Lipp (2016) psicóloga, o diagnóstico diferencial de uma depressão causada por estresse não é tão simples

“O diagnóstico diferencial entre a depressão sintoma de stress e outros tipos de depressão, inclusive a biológica que ocorre como efeito colateral de medicamentos e a que faz parte do quadro de transtorno psiquiátrico, é bastante complexo. Para se diferenciar a depressão sintoma de stress é preciso analisar se a pessoa está tendo que fazer um esforço muito grande para se adaptar a algo, como por exemplo [...] mudança de emprego (LIPP, 2016).”

É muito importante que se inicie um tratamento adequado e qualificado logo após o diagnóstico da síndrome de Burnout, pois o estresse pode ter algumas consequências graves, como o suicídio.

Segundo Marilda Lipp (2016) não há dados exatos sobre suicídios no Brasil, decorrentes de casos que foram provocados por estresse no trabalho, no entanto há dados sobre pessoas que cometeram suicídio sofrendo depressão

No Japão no ano de 1998, números divulgados pela polícia, afirmam que os casos de suicídio pelo trabalho ultrapassaram os 30 mil permanece nesse patamar desde então. As causas apontadas para este aumento são: crise econômica que atinge o país desde a década de 90 e as mudanças ocorridas no mercado de trabalho como o fim da estabilidade do emprego.

O Japão é o único país a ter um termo para definir a “morte por excesso de trabalho”, (KAROSHI; REUTERS, 2006).

O KAROSHI é conhecido e descrito por médicos como um quadro clínico ligado ao estresse ocupacional, com morte súbita causada por problemas cardíacos ou vasculares.

Alguns profissionais que possuem uma grande chance de desenvolver esse quadro são dos fatores trabalhadores administrativos de nível gerencial por terem “extensa jornada de trabalho, intensa busca por ascensão na carreira profissional, numerosas viagens de trabalho, obediência a normas rígidas e mudanças frequentes de local de trabalho” e trabalhadores de produção, as causas seriam extensa jornada de trabalho, número insuficiente de funcionários, trabalho noturno e longos percursos entre casa e trabalho, (REUTERS, 2006).

Segundo a Agencia Reuters (2006), para prevenir e tratar a Síndrome de Burnout, é importante mudar a organização, a postura da equipe e o fortalecimento do enfrentamento individual. Para prevenção, estratégia de autocuidado, reconhecimento precoce de sinais, supervisão clínica, modificações de estressores, assim como mudanças. Para o tratamento da exaustão, terapia cognitivo comportamental, competência emocional, psicoterapia de grupo ou individual, treinamento de habilidades, coesão entre pares, método holístico, acupuntura, arte terapia e cursos de formação voltados a mudança de atitudes contribuíram para a melhora da síndrome. É de suma importância que a equipe conheça a síndrome, que seja pensada para a prevenção e reconhecimento, bem como que seja devolvida para diminuir os estressores e fortalecer as relações pessoais.

4.0 SÍNDROME DE BURNOUT E O PAPEL DO PSICÓLOGO

Segundo Moreno Jimenez (2000) inúmeras baixas trabalhistas, os altos índices de absenteísmo e rotatividade nas empresas, dão-se por causa do estresse e Burnout.

Conhecer a síndrome e pôr em prática estratégias de prevenção e intervenção faz-se imprescindível, sobretudo no mundo atual, onde as exigências por produtividade, qualidade, lucratividade, associadas a recessão, vem gerando maior competitividade e, conseqüentemente, problemas psicossociais decorrentes dessas pressões e cobranças.

Siqueira & Junior (2004) relatam que vínculos saudáveis no ambiente de trabalho podem sustentar tanto uma vida saudável familiar como no social, que um trabalhador satisfeito com o seu trabalho pode se tornar uma pessoa com mais possibilidade de ser integrada a sociedade e na sua família, ela também pode apresentar melhores índices de bem-estar físico e mental.

Segundo Silva & Merlo (2006), a psicologia do trabalho em conjunto com a

psicologia social, trouxeram a possibilidade de novos significados para a atuação como por exemplo o olhar sobre a saúde dos trabalhadores.

4.1 INSERÇÃO PROFISSIONAL DO PSICÓLOGO NAS ORGANIZAÇÕES

Zanelli, (2004) afirma que a psicologia, tradicionalmente, ocupou-se em compreender e intervir sobre fenômenos e processos relativos ao mundo do trabalho e das organizações. Dessa forma, se dá conta de que não se pode reproduzir, no campo científico e profissional, a separação operada entre a esfera trabalho e as demais esferas da vida pessoal. A compreensão integral do ser humano, portanto, depende de uma compreensão da sua inserção no mundo do trabalho e das relações que são criadas no interior das organizações em que trabalha.

A tarefa central ou a missão que caracteriza esse amplo espaço de ação da psicologia é analisar, explorar e compreender como interagem as múltiplas dimensões que caracterizam a vida das pessoas, dos grupos e das organizações, em um mundo crescentemente complexo e em transformação, construindo a partir daí estratégias e procedimentos que possam promover preservar e restabelecer a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas. (ZANELLI; ANDRADE; BASTOS, 2004)

Os desafios específicos que marcaram a trajetória humana no século XX e influenciaram a constituição do campo da psicologia organizacional e do trabalho, foram os contextos sócias, econômicos, políticos e tecnológicos.

O desenvolvimento dos conceitos e das técnicas para lidar com os desafios continuamente estiveram vinculados a uma base ou antecedentes sociais e culturais. A psicologia, uma jovem ciência na primeira metade do século XX, passou a figurar entre as disciplinas que forneciam apoio e legitimidade aos métodos administrativos e suas correspondentes práticas, voltada para a compreensão e intervenção nos fenômenos e processos relativos ao mundo do trabalho e das organizações.

Krumm (2005), afirma que existem três áreas de especialização dentro da psicologia organizacional, que são:

- A psicologia de pessoal: são atividades exercidas de treinamento e desenvolvimento, recrutamento e seleção, avaliação de desempenho e análise de cargos. Os psicólogos dessa área podem desenvolver projetos que visem aumentar a motivação e satisfação no trabalho e ajuda para redução do estresse.
- A psicologia organizacional: essa área tem como foco as influências do grupo frente aos empregados, individualmente. Os psicólogos dessa área tem interesse na

estrutura da organização, comunicação, diversidade entre os empregados e seus efeitos, clima e cultura organizacional e por fim nas decisões em grupo.

- A engenharia dos fatores humanos ou ergonomia: enfatiza a interação pessoa e máquina no espaço de trabalho. Inclui o local de trabalho, programas de segurança e o design de equipamentos para facilitar no desempenho dentro da organização.

4.2 ATUAÇÃO DO PSICOLOGO DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES.

Alguns autores que defendem a síndrome de Burnout como sendo diferente do estresse, alegam que esta doença envolve atitudes e condutas negativas com relação aos usuários, clientes, organização e trabalho, enquanto o estresse apareceria mais como um esgotamento pessoal com interferência na vida do sujeito e não necessariamente na sua relação com o trabalho. Entretanto, existem alguns que julgam que essa Síndrome de Burnout seria a consequência mais depressiva do estresse desencadeado pelo trabalho.

Foram realizadas algumas investigações sobre a síndrome de Burnout, que vem permitindo estabelecer diferentes linhas de intervenções e prevenções desse fenômeno psicológico, assim como isolar os diferentes elementos que subjazem ao processo. Não obstante, na atualidade a execução dos programas preventivos dentro das organizações tem sido muito escassa, quando não, praticamente inexistentes, prevalecendo na maior parte das vezes os programas de tipo interventivo. (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

Segundo Benevides-Pereira (2002), o Burnout tem sido entendido como o resultado de um contexto laboral desfavorável, de características individuais, do tipo de enfrentamento utilizado, assim como da relação entre esses elementos. Cada uma destas variáveis joga um papel importante na gênese do processo de Burnout, de forma independente e relacionada, neste sentido, as intervenções e os programas preventivos procuram focar três níveis:

- Programas centrados na resposta do indivíduo: intervenção nas respostas da pessoa diante de situações negativas ou estressantes, sem entrar nos elementos inerentes ao contexto ocupacional. Consiste na aprendizagem, por parte do trabalhador, de estratégias de enfrentamento adaptativas diante as situações estressantes, desta maneira consegue-se prevenir as respostas negativas associadas aos efeitos do estresse. (BENEVIDES-PEREIRA, 2002)
- Programas centrados no contexto ocupacional: desde os primórdios da perspectiva organizacional, o estresse se produz como consequência de um contexto laboral desfavorável. Sendo assim, desse ponto de vista, é necessário mudar a situação em

que se desenvolvem as atividades, principalmente nos aspectos relativos a organização, tentando melhorar desta maneira o ambiente e o clima de trabalho. (BENEVIDES-PEREIRA, 2002)

- Programas centrados na interação do contexto ocupacional e indivíduo: combinação dos dois tópicos anteriores, que é entender o Burnout como fruto da relação do sujeito e o meio laboral. Trata-se de modificar as condições ocupacionais, a percepção do trabalhador e a forma de enfrentamento diante das situações de estresse ocupacional, tudo isso de modo integrado. (BENEVIDES-PEREIRA, 2002)

Segundo Benevides-Pereira (2002) cada um desses programas pode ser considerado preventivos e interventivos em função da fase de atuação sobre o problema. Caso o programa tenha como objetivo reduzir os fatores de risco do Burnout, isto é, mudar a natureza do estressor, esta fase seria encarada como prevenção primária. A atuação sobre a resposta da pessoa e no contexto de trabalho, quando já existe percepção do estresse, porém quando este ainda não tenha desencadeado sintomas, a este nível a prevenção é considerada secundária. Caso já existam sintomas efetivos e tenha-se produzido perda do bem-estar e da saúde da pessoa, essa fase já seria denominada prevenção terciária ou tratamento. Incluindo também a reabilitação, que implica a preparação para o retorno ao lugar de trabalho, visto que em alguns casos haja necessidade de adaptação e mudanças tanto individuais como por vezes no ambiente em que se desenvolvem as atividades ocupacionais.

É necessário que o profissional possa focar tanto o trabalhador como seu ambiente de trabalho, salientando que as soluções para o problema devem ser baseadas no contexto social do local de trabalho, destacando ainda que o mesmo pode ter início tanto pelo indivíduo como pela instituição (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

A tarefa, as relações sociais de trabalho, a hierarquia, o controle e o sentido que o trabalho toma para o trabalhador, a carga real ou sentida, interferem na saúde mental no trabalho. Interferem de maneira diferente em cada caso e em cada empresa. A forma de intervenção do especialista em saúde mental e trabalho é pesquisar para saber o que está havendo e buscar alternativas para a prevenção ou tratamento (ZANELLI; ANDRADE; BASTOS, 2004).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante algumas pesquisas e estudos, pode-se concluir que o indivíduo passa a maior parte do seu tempo no trabalho do que em sua casa, dessa forma podemos perceber a importância do bem-estar e da saúde. Sendo assim, a qualidade de vida está diretamente relacionada com as necessidades e expectativas humanas, com a respectiva satisfação desta e com o bem-estar no ambiente de trabalho, expresso através de relações saudáveis e harmônicas. Não depende só de uma parte, mas sim, simultaneamente do indivíduo e da organização, e é este o desafio que os envolve.

Os valores de saúde e doença são construídos, na empresa, sob o foco da produtividade, ao valor que se dá a preservação das pessoas e da própria cultura da organização. A pressão organizacional leva o indivíduo a estados de estresse, o que afeta diretamente a qualidade de vida do trabalho.

O Burnout deve ser entendido como uma resposta ao estresse laboral que aparece quando falham as estratégias funcionais de enfrentamento que o sujeito pode empregar. Tem-se definido como uma síndrome cujos sintomas são sentimentos de esgotamento emocional, despersonalização e baixa realização pessoal no trabalho.

O trabalho, além de possibilitar crescimento, transformações, reconhecimento e

independência pessoal e profissional também causa problemas de insatisfação, desinteresse, apatia e irritação quando não executado corretamente.

Na síndrome de Burnout, diferentemente do estresse e da depressão, o contexto laboral possui determinação importante e decisiva no processo. Trata-se de uma doença antiga, provocada principalmente a partir da consolidação do modo de produção capitalista e mais recentemente, com o processo de globalização do trabalho. Assim sendo, cabe a todos os profissionais comprometidos com a saúde do trabalhador, identificar adequadamente quais das variáveis podem estar contribuindo ao problema, e em seguida estabelecer as possíveis soluções para cada um dos estressores.

REFERÊNCIAS

ABCMED, 2014. **O que saber sobre a síndrome de burnout?** Disponível em: <http://ead.bauru.sp.gov.br/efront/www/content/lessons/82/BURNOUT%20PSICOLOGIA.pdf>. Acesso em: 04 de março de 2022.

AGÊNCIA REUTERS. **Excesso de trabalho aumenta índice de suicídio no Japão.** Disponível em: http://www6.rel-uita.org/laboral/exceso_trabajo.htm. Acesso em 04 de março de 2022.

ÁQUILA, FRA. **Breve Relato Histórico do Trabalho e do Início da Maçonaria.** Disponível em: http://www.ordotempliorientisbrasil.org/textos_pag.asp?txt=-439319244>. Acesso em: 04 de novembro 2021.

BARTHOLO, W. R. **Estresse pós-traumático.** Revista de Psicologia, Saúde Mental e Segurança Pública, Minas Gerais, v. 1, n. 4, 2007.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout: o processo de adoecer pelo trabalho.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BORGES, LIVIA DE OLIVEIRA; YAMAMOTO, OSWALDO HAJIME. **O mundo do Trabalho** in: Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil. Cap.1 Porto Alegre: Artmed, 2004.

BRANDÃO JUNIOR, P. S. **Biossegurança e AIDS: dimensões psicossociais do acidente com material biológico no trabalho hospitalar.** In: VALLE, S.; TELLES, J. L. (Orgs.). Bioética e biorrisco: abordagem transdisciplinar. Rio de Janeiro: Interciência, 2003. p. 217-228.

CARAYON, P.; ZIJLSTRA, F. **Relacionamento entre controle do trabalho, pressão no trabalho e desgaste.** Estudos nos EUA e na Holanda. Work Stress, 13: 32-48,1999.

CARLOTTO, M.S. & CÂMARA, S.G. **Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil.** Revista PSICO, v.39, n.2, p. 152-158, abr/jun., Porto Alegre, 2008.

CASTRO, F. G.; ZANELLI, J. C. **Síndrome de Burnout e projeto de ser.** Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 17-33, dez. 2007.

COSTA, J. R. A.; LIMA, J. V.; ALMEIDA, P. C. **Stress no trabalho do enfermeiro.** Revista da Escola de Enfermagem da USP, São Paulo, v. 37, n. 3, p. 63-71, set. 2003.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho.** Cortez-Oboré, São Paulo, 1992.

FERNANDES, Luísa Helena de Oliveira; REIS, Carla de Carvalho; RODRIGUES, Thaís Duarte. **Síndrome de Burnout no Trabalho.** Trabalho apresentado na Universidade Vale do Rio Doce - UNIVALE, na Faculdade de Ciências Humanas e Sociais - FHS, no curso de Psicologia, orientado por Omar Ferreira, 2008.

Filho, A. A. M.; Oliveira, V. K. **O que saber sobre a síndrome de burnout?** Disponível em: <https://www.abc.med.br/p/psicologia..47.psiquiatria/556277/o-que-saber-sobre-a-sindrome-de-burnout.htm>. Acesso em: 04 de março de 2022.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática.** São Paulo: Altas, 1997. 133 p

FREUDENBERG, H. J. **Esgotamento de pessoal. Diário de Questões Sociais.** Malden, v. 30, n. 1 p. 159-165, 1974.

KRUMM, Diane J. **Psicologia do Trabalho:** uma introdução a psicologia industrial/organizacional. 3. ed. Rio de Janeiro, 2005, 371 p

LIPP, M.E.N. **Relação entre stress e depressão.** Disponível em: <https://www.estresse.com.br/publicacoes/relacao-entre-stress-e-depressao> Acesso em 04 de março de 2022.

LEITER, M. **O trabalho nos toma tempo demais, não pode causar sofrimento.** Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/comportamento/noticia/2015/06/o-trabalho-nos-toma-tempo-demais-nao-pode-causar-sofrimento-diz-psicologo-canadense-4775690.html>. Acesso em 04 de março de 2022.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. **A medição de esgotamento experiente.** Jornal do Trabalho Behavior, Sussex, England, v. 2, n. 2 P. 99-113,1981.

MORENO-JIMÉNEZ, B. **Esquecimento e recuperação dos fatores psicossociais em saúde ocupacional**. Arquivos de Prevenção de Riscos Trabalhistas. Madrid, v. 3, n. 1 p. 3-4, jan. /mar. 2000.

MURPHY, L. **Gerenciamento do estresse ocupacional: uma revisão e avaliação**. Jornal do Trabalho. Psychology, Leicester, v. 57, p. 1-15, 1984.

PEREIRA. A.M.T.B. **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador**. São Paulo: casa do Psicólogo, 2002.

PONTES, C. **Síndrome de Burnout e os direitos do trabalhador**. Disponível em: <http://www.carlapontes.adv.br/2013/08/sindrome-de-burnouteos-direitos-do-trabalhador.html>. Acesso em 04 de março de 2022.

REES, D. ; COOPER, C. L. **Estresse ocupacional em trabalhadores de serviços de saúde no Reino Unido** *Stress Med.* 8: 79-90, 1992

SANIELE, BRUNA. **Excesso de trabalho e pandemia podem desencadear síndrome de burnout**. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-01/excesso-de-trabalho-e-pandemia-podem-desencadear-sindrome-de-burnout#> Acesso em:27/10/2021

SIEGRIST, J. **Estresse de longa temperatura na vida diária em uma perspectiva sócioepidemiológica**, in: THEORELL, T. (editor). Mecanismo de estresse biológico diário, Basel: Karger, 2001.

SILVA, L.C. & SALLES, T.L.A. **O estresse ocupacional e as formas alternativas de tratamento**. Recape – Revista de Carreira e pessoas. Volume VI – Número 02, 2016.

SILVA, Patrícia Costa; MERLO, Álvaro Roberto Crespo. Prazer e sofrimento de psicólogos no trabalho em empresas privadas. **Psicologia Ciência e Profissão**. Brasília, março, 2006. Disponível em: http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141498932007000100011&lng=es&nr. Acesso em: 19, Março, 2022.

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.

SHIOZAWA, PEDRO. **De olho no burnout 12 sinais que podem indicar que você tem o problema**. Disponível em <https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2021/09/09/de-olho-no-burnout-12-sinais-que-podem-indicar-que-voce-tem-o-problema.htm> Acesso em: 09-09/2021

TRIGO, T.R. et al. **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos**. Revista Psiquiatria Clínica 34 v (5) 223-233, 2007

ZANELLI, JOSÉ CARLOS; BORGES-ANDRADE, JAIRO EDUARDO; BASTOS, ANTONIO VIRGILIO BITTENCOURT (Org.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. 520 p.

