

**SÍNDROME DE BURNOUT EM TRABALHADORES ADMINISTRATIVOS DA
INICIATIVA PRIVADA: ASPECTOS PSICOLÓGICOS**
*BURNOUT SYNDROME IN ADMINISTRATIVE WORKERS IN THE PRIVATE
SECTOR: PSYCHOLOGICAL ASPECTS*

Gabriella dos Reis Manhães Alves¹

Margareth Marchesi Reis²

RESUMO: A Síndrome de Burnout (SB) é considerada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma doença ocupacional, que é iniciada por um longo processo de estresse no trabalho que não foi bem gerenciado. A SB é caracterizada por três dimensões: Exaustão Emocional (EE), Despersonalização (DP) e Envolvimento Pessoal no Trabalho (EPT). Esta pesquisa teve como objetivo geral identificar e analisar aspectos psicológicos presentes na SB e seus impactos na qualidade de vida de trabalhadores de áreas administrativas da iniciativa privada, e teve como objetivos específicos: analisar, através das narrativas dos sujeitos participantes as características desta síndrome; verificar aspectos psicológicos existentes antes e/ou depois do diagnóstico de Burnout; identificar fatores existentes no meio corporativo e que possam contribuir para o desenrolar da Síndrome de Burnout; definir, através da ótica dos trabalhadores como é vivenciado o sofrimento causado por esta síndrome. Trata-se de um estudo descritivo exploratório e de natureza qualitativa. O método utilizado para a coleta dos dados, foi uma entrevista semiestruturada, feita com 6 (seis) participantes e que teve como estratégia de análise, a análise de discurso. Os resultados apontaram que a SB se apresenta principalmente na relação com o outro, e que nos casos dos trabalhadores de áreas administrativas da iniciativa privada, o relacionamento com o chefe pode ser o maior fator estressor devido as cobranças demasiadas na relação de submissão. Conclui-se que a SB pode ocorrer em qualquer ocupação profissional e no contexto do trabalho.

Palavras-chave: Aspectos psicológicos. Síndrome de Burnout. Qualidade de vida no trabalho.

ABSTRACT: *Burnout Syndrome (BS) is considered by the World Health Organization (WHO) as an occupational disease, which is initiated by a long process of stress at work that has not been well managed. SB is characterized by three dimensions: Emotional Exhaustion (EE), Depersonalization (PD) and Personal Involvement at Work (PEE). This research had the general objective of identifying and analyzing psychological aspects present in BS and its impacts on the quality of life of workers in administrative areas of private enterprise, and had as specific objectives: to analyze, through the narratives of the participating subjects the characteristics of this syndrome; to verify psychological aspects existing before and/or after the diagnosis of Burnout; to identify factors existing in the corporate environment that may contribute to the development of the Burnout Syndrome; to define, through the viewpoint of the workers how the suffering caused by this syndrome is experienced. This is a descriptive exploratory study of a qualitative nature. The method used to collect data was a semi-structured interview, conducted with 6 (six) participants and that had as an analysis strategy, the discourse analysis. The results pointed out that SB presents itself mainly in the relationship with others, and that in the cases of workers from administrative areas in the private sector, the relationship with the boss may be the biggest stressor due to the excessive demands in the submission relationship. It is concluded that SB can occur in any professional occupation and in the work context.*

Keywords: *Psychological aspects. Burnout syndrome. Quality of life at work.*

1. INTRODUÇÃO

Muito se tem discutido acerca da Síndrome de Burnout no ambiente de trabalho, que é uma doença ocupacional iniciada por um longo processo de estresse, que ocorre de forma constante e a altos níveis de estresse. Quando esse estresse não é bem gerenciado, ele se torna crônico e gera problemas graves de saúde no indivíduo que prejudica o seu desenvolvimento pessoal e

¹ Centro Universitário Salesiano – UniSales (gabriella.alves@yahoo.com.br)

² Centro Universitário Salesiano – UniSales (margareth.marchesi@terra.com.br)

profissional. A Síndrome de Burnout, para Spector (2015, p. 320), “é um estado psicológico angustiante que um funcionário pode vivenciar depois de muito tempo no trabalho.”, esse estado psicológico leva a um sentimento de esgotamento e desmotivação muito grande, que faz com que o indivíduo deixe de realizar as suas atividades laborais com energia e entusiasmo.

Recentemente a OMS (Organização Mundial de Saúde) oficializou a Síndrome de Burnout como uma doença do trabalho, e a incluiu em janeiro deste ano de 2022, no CID-11 (Classificação Internacional de Doenças – 11º Revisão), criado em 2019. De acordo com a CID-11,

Burnout é uma síndrome conceituada como resultante do estresse crônico no local de trabalho que não foi gerenciado com sucesso. Caracteriza-se por três dimensões: 1) sentimentos de esgotamento ou exaustão de energia; 2) aumento da distância mental do trabalho, ou sentimentos de negativismo ou cinismo em relação ao trabalho; e 3) uma sensação de ineficácia e falta de realização. Burn-out refere-se especificamente a fenômenos no contexto ocupacional e não deve ser aplicado para descrever experiências em outras áreas da vida. (CID-11, 2019).

As pesquisas mais recentes sobre o tema de Burnout, são com trabalhadores da área da saúde, como enfermeiros, técnicos de enfermagem e médicos, onde há grande incidência dessa síndrome. Esses trabalhadores acabam sofrendo estresse ocupacional devido, segundo Lopes e Guimarães (2016, p. 42) “a longa jornada de trabalho, contato frequente com o sofrimento, dor e às vezes óbito, falta de reconhecimento, baixos salários etc.”. Porém, muitas outras áreas também se mostram em processo de adoecimento dentro da organização do trabalho, inclusive as áreas que lidam diretamente com o trabalhador, como a área de recursos humanos, por exemplo.

Devido a isso, essa pesquisa justifica-se pela necessidade de compreender o fenômeno do Burnout em outras áreas profissionais, especificamente as áreas administrativas, de modo a fazer um levantamento da ocorrência dessa doença relacionada com o trabalho em outras profissões. Entende-se como áreas administrativas os setores responsáveis pelas operações que guiam uma empresa, são eles que direcionam, organizam, promovem o negócio, através do seu fazer, tais como: o setor financeiro, contábil, marketing, comercial, compras, de recursos humanos etc. Entende-se, então, que as posições de gestão e comando da área administrativa não fazem parte do universo da amostra dos participantes deste estudo, e sim os operacionais administrativos.

É importante fazermos pesquisas desse tema dentro das áreas administrativas para entendermos o Burnout em todos os ambientes profissionais, considerando assim, que esta doença não se limita aos trabalhadores da área da saúde ou educação, onde se concentram grande parte dos estudos, mas também está suscetível de acontecer em todos os outros contextos de trabalho e profissões.

Foi levado em consideração para essa pesquisa, os trabalhadores de áreas administrativas da iniciativa privada, ou seja, trabalhadores de empresas e organizações que não são controladas pelo setor público e que têm grande participação econômica no contexto de manutenção e reprodução do sistema capitalista. Segundo Fernandes (2021), a principal diferença do setor público para o privado é o objetivo de cada um, sendo que o primeiro está voltado para o bem comum e o segundo para o lucro ou consumo. (FERNANDES, 2021). Entretanto, não necessariamente estão vinculadas ao lucro, embora a maioria esteja. Por exemplo, o microempreendedor individual (MEI) faz parte deste universo da iniciativa privada. Para este

estudo consideramos uma amostra que está empregada na iniciativa privada, mas em organizações constituídas para efeito de gerar lucro.

Ademais, buscamos trazer este cenário devido aos poucos estudos encontrados neste universo de trabalhadores. A iniciativa privada, opera a partir de padronizações rígidas de qualidade e metas que visam a sua viabilidade econômica. Sendo assim, é comum no cotidiano dos trabalhadores a pressão por resultados e performance. Tomando este aspecto por base, entendemos ser importante verificar a ocorrência deste fenômeno entre tais trabalhadores que são levados a ampliar seus limites de produtividade e adaptação a uma pressão que pode chegar a níveis que levam ao sofrimento psíquico e consequente adoecimento.

Consideramos, ainda, que isto não é salutar nem para o trabalhador e nem para a empresa, que ao ter que lidar com o adoecimento também acaba perdendo com novas contratações e consequentes treinamentos, quando, a possibilidade de adotar uma política voltada para a humanização do ambiente de trabalho, além de promover a satisfação do trabalhador, produz uma reflexão para o cuidar de si e do outro. Sendo a organização parte deste processo, quando esta implementa ações voltadas para a identificação do adoecimento e intervenção nos processos de trabalho, visando o bem-estar do trabalhador.

Essa pesquisa tem grande relevância científica ao trazer para a Psicologia reflexões acerca do conhecimento de uma doença relacionada com o trabalho, que gera consequências negativas para a vida do indivíduo a longo prazo, comprometendo também suas entregas no ambiente organizacional. Também permitiu analisar os fatores que podem levar à essa síndrome, fomentando discussões que contribuem na prevenção e no enfrentamento da doença, buscando melhores práticas, no âmbito teórico-científico da Psicologia Organizacional e do Trabalho.

A Síndrome de Burnout mostra-se como um problema de saúde pública, já que se estabelece nas relações de trabalho, que faz parte da vida em sociedade. Por isso, esse estudo teve também, grande relevância social ao contribuir para com a sociedade, gerando reflexões acerca do adoecimento no ambiente de trabalho e possibilitando considerações sobre políticas públicas que contribuam para a saúde do trabalhador. Sabemos que o trabalho é parte importante na vida de um indivíduo e que se entrelaça com a vida pessoal. Sendo o trabalho um importante propulsor das interações sociais, o indivíduo, através deste, aprimora e desenvolve habilidades, responsabiliza-se por entregas e resultados que geram o seu crescimento e o crescimento organizacional, bem como, pode se realizar ao contribuir no meio social e principalmente levar o sustento para a sua família e para si próprio.

Sendo assim o objetivo geral deste estudo foi identificar e analisar aspectos psicológicos presentes na Síndrome de Burnout e seus impactos na qualidade de vida de trabalhadores de áreas administrativas. Para tanto buscamos: analisar, através das narrativas dos sujeitos participantes as características desta síndrome; verificar aspectos psicológicos existentes antes e/ou depois do diagnóstico de Burnout; identificar fatores existentes no meio corporativo e que possam contribuir para o desenrolar da Síndrome de Burnout; definir, através da ótica dos trabalhadores como é vivenciado o sofrimento causado por esta síndrome.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 SÍNDROME DE BURNOUT

O trabalho é fundamental para o crescimento e o desenvolvimento da sociedade, sendo ele uma das possibilidades de os indivíduos se integrarem ao meio social, contribuindo para a sociedade na medida em que expressam suas habilidades e competências.

Sabe-se que o mercado de trabalho na atualidade é marcado pela competitividade. As organizações são impulsionadas a buscarem cada vez mais a superação de suas metas e consequente crescimento e ascensão em seu nicho de atuação. Desta forma, a cobrança sobre o desempenho de seus trabalhadores chega a níveis cada vez mais altos, com o objetivo de cumprir as agendas em tempo previsto e os planos estratégicos traçados. Na maioria das vezes os trabalhadores são submetidos a uma longa jornada, uma rotina intensa de multitarefas, fazendo-os com que estejam mais tempo no ambiente de trabalho do que em casa com a família, por exemplo.

A busca pelo conhecimento, por parte dos trabalhadores, é constante, sendo esta mais um fator que pode gerar estresse e exaustão. Isto se deve ao fato de que para se manterem empregados precisam estar sempre à frente, acompanhando movimentos de mudanças e desenvolvendo novas habilidades e competências voltadas para as entregas valorizadas pela organização na qual se inserem. (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018).

A rotina, na maioria das vezes pode se mostrar exaustiva e estressante, o que geralmente se associa não somente a quantidade de atividades, mas também as longas jornadas que ocorrem devido a extensão dos horários de trabalho em momentos de entregas importantes para a organização.

Relacionando o cenário em que vivem os trabalhadores atualmente, pode-se dizer que o estresse tende a acontecer em qualquer fase da vida, e por motivos diferentes, sendo a própria vida desgastante e; dependendo da forma como as atividades gerais são conjugadas na vida do indivíduo, o efeito pode ser a exaustão e o sofrimento psíquico. (SOUZA; SILVA; COSTA, 2018).

Ainda citando Souza, Silva e Costa (2018, p. 494), “O estresse é toda pressão ou acúmulo de pressões, seja de ordem física ou psicológica, causado por um estressor, que acarreta o desequilíbrio de um indivíduo.” Ou seja, o estresse é uma reação do indivíduo diante de uma situação que exigiu respostas rápidas e sob pressão. Pequenas quantidades de estresse em nível leve, pode ser considerado necessário e ser benéfico para estimular o indivíduo a sair da zona de conforto e aumentar a disposição e atenção no que precisa realizar. Mas quando os fatores estressantes são constantes e permanecem por longo período podem acarretar desgastes físicos e psicológicos para o indivíduo. Se o estresse não for bem gerenciado pode provocar doenças, como a Síndrome de Burnout, que é uma doença ocupacional caracterizada por um quadro de extrema exaustão ligada ao trabalho. Vale ressaltar que a forma como cada indivíduo lida com as situações estressantes é única e subjetiva.

Na Classificação Internacional de Doenças – 10ª revisão de 1993 (CID 10, 1993) o Burnout está descrito no item Z73 como: “problemas relacionados a dificuldades de gerenciamento da própria vida”. Em 2019 a Organização Mundial de Saúde (OMS) incluiu o Burnout na Classificação Internacional de Doenças – 11ª Revisão (CID-11, 2019), com informações mais detalhadas, porém, somente em janeiro deste ano de 2022, a OMS atualizou a CID-11 e considerou a Síndrome como uma doença ocupacional, incluindo sua descrição no item 24 como “Fatores que influenciam o estado de saúde ou contato com serviços de saúde - Quadro 85 Burnout (QD85) - Problemas associados ao emprego ou desemprego.”

A últimas revisões sobre a descrição do Burnout mostram que não se trata meramente de um estresse que pode ocorrer em qualquer área da vida, mas que este está estreitamente associado ao emprego e desemprego, sendo um adoecimento peculiar à classe trabalhadora.

Segundo Maslach e Leiter (2016) citado por Ribeiro (2020, p. 338), “Essa síndrome pode ser vista também sob a perspectiva social, quando se entende que os agentes estressores podem ser provenientes do ambiente do trabalho.”

Na maioria dos estudos e pesquisas já publicados, a Síndrome de Burnout é mais percebida em profissionais da área da saúde como: médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, devido ao contato frequente com outras pessoas e com o adoecimento, lidando muitas vezes com situações inusitadas e urgentes e longas jornadas de trabalho associados ao trabalho em regime de escala de revezamento. Entretanto, pode-se também refletir no sentido de que existem mais estudos com esses profissionais do que com outros. Isto mostra a necessidade de se expandir a investigação para que possamos ter uma visão do que ocorre em outras áreas de atuação.

Segundo Castro et al. (2020, p. 381), “Os profissionais geralmente experienciam uma síndrome de burnout quando a natureza de seu trabalho demanda um contato direto com outros seres humanos, como na área da saúde”.

Outras profissões que lidam com pessoas em diferentes contextos merecem estudo. Nas áreas administrativas, aqueles setores que muitas vezes, são os bastidores de uma empresa, como os recursos humanos, o financeiro, a contabilidade, o jurídico, o marketing e a comunicação, o comercial, o setor de compras e o atendimento (recepção e secretaria), também podem ter casos de Burnout, haja vista que são áreas que administram e organizam o negócio, que possuem um nível de responsabilidade muito grande e sofrem muitas cobranças no dia a dia.

Segundo Nogueira et al. (2018, p. 359), “Teoricamente, o Burnout depende da suscetibilidade individual e do ambiente em que o profissional está inserido, incluindo desde o local de trabalho diário até a sociedade a qual o indivíduo pertence”. Ou seja, essa doença se faz no ambiente de trabalho, nas relações dentro das ocupações profissionais, mas não como algo isolado, precisa ter todo um contexto para o seu desenvolvimento e os fatores que podem desencadear são diversos, sendo necessário o cuidado com o profissional e o ambiente em que está inserido, que é seu local de trabalho.

O Burnout ainda é pouco conhecido, muitos indivíduos não conseguem identificar de pronto que estão passando por essa doença, e muitas vezes não recebem o diagnóstico correto, devido aos sintomas serem muito semelhantes com o de outros transtornos e síndromes tal como a depressão. O processo dessa doença é lento, podendo levar meses ou anos para se obter o diagnóstico correto. (PATRÍCIO et al., 2021).

A Síndrome de Burnout pode ser analisada a partir de três dimensões: Exaustão emocional; Despersonalização (cinismo); e Diminuição da realização pessoal. (MASLACH e LEITER, 1997 apud AREOSA e QUEIRÓS, 2020).

A Exaustão emocional apresenta-se como um desgaste mental e físico do indivíduo que chegou ao seu limite e nada pode fazer pelo outro, gerando um sentimento de impotência, incapacidade e fraqueza. Trata-se de um esgotamento emocional gradual, que mesmo com o descanso entre as jornadas de trabalho não se consegue recuperar a energia para a realização das atividades cotidianas. (MASLACH e LEITER, 1997 apud AREOSA e QUEIRÓS, 2020).

A Despersonalização ocorre quando o indivíduo procura meios de fuga do trabalho, na tentativa de se proteger daquilo que traz sofrimento, de maneira a se afastar cada vez mais do ambiente de trabalho, o que faz com que não se dedique as suas tarefas como antes. A despersonalização apresenta-se como uma reação devido a extrema exaustão, o indivíduo mostra-se mais ausente e alheio ao que acontece a sua volta, não demonstrando empatia com as outras pessoas, adotando posturas automáticas, buscando assim resolver os problemas, sem envolvimento, mas pelo fato de querer se livrar das atividades. (MASLACH e LEITER, 1997 apud AREOSA e QUEIRÓS, 2020).

A irritabilidade está presente na síndrome de burnout acompanhada de certa intolerância, que chama a atenção daqueles que o indivíduo conhecia anteriormente ao processo de adoecimento e percebem com clareza a mudança de comportamento; esse ponto lembra bastante do conceito

de Presenteísmo, que fala de um trabalhador, que apesar de estar fisicamente presente no trabalho, está alheio ao que acontece ao seu redor, deixando de cumprir adequadamente com suas responsabilidades laborais. Para Johns (2010) citado por Pie et al. (2020, p. 2), “O presenteísmo pode ser definido como estar no trabalho mesmo percebendo limitações que reduzem a capacidade laborativa”.

Ademais, este indivíduo poder estar demonstrando um certo desligamento mental do trabalho, aparenta exaustão e se distancia das suas atividades, prejudicando o cumprimento das tarefas que lhe são impostas. Ao se sentir desligado do trabalho e com a exaustão impedindo-o de se dedicar as atividades laborais, passa a se considerar incapaz e impotente, gerando um sentimento de baixa autoestima, o que o referido autor denomina de diminuição da realização pessoal e profissional. Isto reflete na sua condição de não esperar por reconhecimento e crescimento no trabalho. Vale ressaltar que o sentimento de baixa autoestima, no caso do trabalhador com Síndrome de Burnout, inicialmente, está relacionado a auto responsabilização, ou seja, o problema estaria no indivíduo e não nos processos e no ambiente de trabalho. (MASLACH e LEITER, 1997 apud AREOSA e QUEIRÓS, 2020).

Para Limongi-França e Rodrigues (2012, p. 55), “O *burnout* instala-se insidiosamente. É um estado que vai corroendo progressivamente a relação do sujeito com sua atividade profissional”, ou seja, não depende apenas de uma situação ocorrida, um fato específico, e sim, um processo de resposta a situações de extremo estresse que não se trataram e foram aglomerando e gerando um campo de adoecimento.

Segundo Silva (2019, p. 58) a Síndrome de Burnout, “[...] não é apenas problema individual, mas também uma questão psicossocial decorrente do ambiente laboral e do complexo contexto social em que ele está inserido”, ou seja, é um problema social do trabalho que envolve todo um sistema interno e externo à organização já enraizado e que precisa, grande parte das vezes, ser repensado; o que envolve análise criteriosa da cultura organizacional e do clima organizacional que predomina, além dos processos de trabalho em si. Mesmo que as organizações se mostrem atentas e interessadas em contribuir para a saúde do trabalhador, os seus objetivos, princípios e valores precisam estar claros para as partes interessadas, que uma vez os conhecendo tenham a possibilidade de alinhar-se a eles ou cheguem à conclusão de que não desejam fazer isso. Entretanto, em se tratando dos trabalhadores sobra pouca margem de manobra, pois muitos não podem escolher simplesmente sair da organização por ser fonte de seu sustento e de sua família. Neste sentido, o trabalhador, muitas vezes é orientado e incentivado a trabalhar intensamente para que suas entregas sejam valorosas tanto para a organização, quanto para a sociedade, o que pode culminar, posteriormente, em uma reflexão sobre o que vale a pena neste cenário; jornadas intensas e cansativas que não permitem sequer elaborar se, o fazer parte deste contexto traz felicidade ou angústia. Faz-se necessário uma reflexão que envolva a participação dos trabalhadores para que as organizações possam estabelecer políticas que realmente venham a combater o adoecimento do trabalhador.

Para Silva (2019, p. 54), “[...] o local de trabalho torna-se fonte de sofrimento psicológico, causando o aumento de casos de afastamentos por psicopatologias”. Desse modo, pode ocorrer diminuição da qualidade de vida do trabalhador, gerando adoecimentos de toda ordem, inclusive psíquico. O adoecimento do trabalhador não é interessante nem para ele próprio e nem para a organização, que certamente, quer mantê-lo motivado e saudável. Quebrar esse ciclo de adoecimento definido pelo autor acima citado, requer maturidade da gestão organizacional e relação de confiança bem estruturada no sentido de que o trabalhador seja um potencial protagonista da construção de seu ambiente de trabalho.

Por isso, se faz imprescindível que a organização pense em proporcionar para o trabalhador um trabalho descente. Segundo Mattos (2015, p. 271 e 272),

A promoção do trabalho decente produz sustentabilidade social porque tem como pressupostos além da dignidade a participação do trabalhador na vida em sociedade e na tomada de decisões; o acesso do trabalhador e sua família a bens e serviços; a tutela social; a superação da desigualdade e da pobreza; a inclusão social e, a proteção do meio ambiente do trabalho. (MATTOS, 2015, p. 271 e 272).

Com isso, tem-se a possibilidade de o trabalho ser realizado em condições de liberdade, com segurança e respeito a igualdade de direitos, o que garante uma vida digna para o trabalhador, promovendo saúde.

2.2. QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR

Na atualidade percebe-se um movimento das organizações para desenvolver a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), entendendo que pessoas saudáveis, motivadas e satisfeitas com o seu trabalho, realizam entregas ainda mais valorosas para a organização.

Desta forma, faz-se importante abordar nos programas de QVT a promoção da saúde no sentido de evitar adoecimentos como a Síndrome de Burnout. Importante lembrar que na maioria das vezes a difícil identificação deste adoecimento deve-se ao desconforto que muitos trabalhadores têm ao declarar-se doente, ainda pior é com relação a essa síndrome que tem por característica o esgotamento psíquico.

Portanto, as organizações precisam alicerçar seus programas de QVT na confiança mútua de que o que está se oferecendo é oportunidade de melhorar a condição de saúde de cada trabalhador já adoecido e buscar ações de prevenção das doenças e promoção da saúde. Tudo isto, precisa estar bem definido e coerente com o modelo de gestão, pois faz-se necessário que exista uma convergência de interesses no sentido de melhorar a qualidade de vida de cada trabalhador.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), segundo Walger, Viapiana e Barboza (2014, p. 192), “[...] envolve diversos tipos de programas e perspectivas ligados à competitividade organizacional, à qualidade de produtos e serviços e à satisfação dos empregados”. A QVT é um modelo, ou por assim dizer, uma ideologia que reformula o trabalho na tentativa de criar um ambiente mais propício ao crescimento para todos os envolvidos. Esta se faz muito importante para as pessoas que passam pelo Burnout devido a sua eficácia na organização, defendendo o cuidado na relação como o trabalhador e com o espaço de trabalho.

Segundo Limongi-França e Rodrigues (2012, p. 166),

Qualidade de vida no trabalho é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida no trabalho, que inclui aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal. (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012, p 166).

Portanto, Limongi-França e Rodrigues (2012) apresentam formas de prevenção do Burnout tais como: a variação da rotina do trabalhador, de modo a não ter uma rotina entediante e repetitiva, mas sim com atividades mistas condizentes com a função, evitando jornadas de trabalho extras; promover apoio social aos trabalhadores, que é garantir condições dignas sociais e físicas no ambiente de trabalho; capacitar e aperfeiçoar profissionalmente os trabalhadores. (LIMONGI-FRANÇA e RODRIGUES, 2012).

Para a prevenção da Síndrome de Burnout, as ações que visam a qualidade de vida do trabalhador são muito importantes, pois ajudam a controlar os riscos.

As pessoas passam grande parte de suas vidas no trabalho, e desse modo, são influenciadas diariamente pelo que acontece no ambiente, os comportamentos são influenciados, e a satisfação e a motivação pelo trabalho acontecem quando as necessidades desses trabalhadores ganham visibilidade e atenção.

Segundo Lopes, Silva e Queiroz (2018, p. 122), “A motivação se refere às forças que energizam, dirigem e sustentem os esforços de uma pessoa”. Nesse sentido, a QVT propõe ações que visam proteger a saúde do trabalhador, promovendo um espaço mais agradável, saudável e inovador; com estratégias para motivar, contribuindo para um clima organizacional mais harmônico e o crescimento constante da empresa e das pessoas que dela fazem parte.

O psicólogo se faz muito importante na organização ao trabalhar na perspectiva da QVT, pois com os conhecimentos que possui pode trabalhar na conscientização e prevenção da Síndrome de Burnout, disseminando informações sobre a doença aos altos cargos e propondo medidas de promoção a saúde mental no trabalho, servindo sempre de apoio para o acolhimento aos profissionais.

É muito importante que o Psicólogo esteja capacitado para trabalhar na perspectiva da QVT, tenha suas atividades definidas e esteja comprometido com os objetivos do programa. Sua atuação deve estar voltada para o bom relacionamento da organização com os trabalhadores e vice e versa, de maneira que a sua prática contribua para o bom desenvolvimento e crescimento da organização e do trabalhador, tanto no ambiente organizacional quanto no social. Desta forma, o psicólogo na elaboração e gestão de programas de QVT atua em uma esfera estratégica da organização, sendo ele um dos profissionais que precisa compreender a cultura organizacional, seus valores e princípios para que a construção de um ambiente saudável de trabalho possa ser possível, bem como o alinhamento com o desenho dos processos de trabalho na direção da proposição do bem-estar do trabalhador.

2.3. PREVENÇÃO E TRATAMENTO

Para qualquer tipo de doença sabe-se que a informação é a melhor prevenção, por isso, é muito importante a discussão sobre os métodos de prevenção para a Síndrome de Burnout e o tratamento, caso ele ocorra no indivíduo.

Segundo Oliveira (2017), existem alguns passos essenciais para se evitar o Burnout, sendo o primeiro da lista, o autocuidado, que diz respeito ao cuidado e atenção com suas próprias necessidades, se colocando em primeiro lugar e se permitindo pedir ajuda, caso necessário. O trabalhador deve buscar sempre se cuidar, o autocuidado é muito importante para quem deseja viver uma vida feliz e saudável. Cuidar do outro, dos afazeres do dia a dia é importante, mas para isso tem que estar em equilíbrio e comprometido também com a própria saúde, para justamente ter condições de cuidar do outro. (OLIVEIRA, 2017). Oliveira (2017, p. 27) fala ainda, nesse ponto do autocuidado, sobre a importância do sono na prevenção do estresse que pode levar ao Burnout, “Seu corpo precisa de um bom sono para que seu corpo vital repare o seu corpo físico repondo as energias e mantenha todos os processos internos funcionando no seu melhor”, o que evita a fadiga e a exaustão, diminuindo as chances de adoecimento.

Outro ponto necessário para a prevenção do Burnout é a atividade física regular. Um corpo parado é um prato cheio para o acúmulo de doenças. O autor sugere 20 (vinte) minutos de exercícios físicos por dia para promover saúde, tempo importante para o autocuidado e gerenciamento do estresse acumulado. Um corpo em movimento libera oxigênio para o cérebro

e alivia o estresse, aumentando a disposição para o trabalho e contribuindo para a autoestima. (OLIVEIRA, 2017).

Uma alimentação balanceada também é muito importante para a promoção e manutenção da saúde, segundo Oliveira (2017, p. 28) “Assim como seu corpo precisa dormir, uma boa alimentação dá suporte a níveis de energia saudáveis e ajuda o corpo a combater os efeitos prejudiciais do estresse que levam ao burnout”. Deve-se dar atenção também ao consumo de bebidas alcoólicas e cigarros, assim como medicamentos ingeridos por conta própria, e que podem prejudicar a saúde.

O indivíduo deve conhecer os seus limites ou procurar defini-los, isso se torna importante para a prevenção e o enfrentamento da Síndrome de Burnout. Existem várias estratégias para colocar os limites em evidência, e às vezes é preciso de ajuda por se estar exposto em um ambiente de trabalho, mas o indivíduo deve buscar isso de forma a tomar consciência do seu problema.

Oliveira (2017) ainda fala da importância do descanso do trabalho, como parte do autocuidado, em que o indivíduo precisa usufruir do seu direito de férias por exemplo, a fim de dar-se um tempo para outras atividades e lazer com a família e amigos, aproveitando sempre que puder também do convívio social, com outros grupos sem ser o do trabalho, investindo tempo de qualidade com as pessoas que gosta de estar próximo. (OLIVEIRA, 2017).

A organização no trabalho e na vida pessoal também se faz muito importante, a fim de evitar estresse no dia a dia, contribuindo para que realize suas atividades de forma mais tranquila possível. Para Oliveira (2017, p. 34), “A desordem é interpretada na mente como uma falta de controle, e também leva a não conseguir encontrar as coisas que você precisa, o que é frustrante e contribui para o estresse.”

De modo geral, pensar em uma vida equilibrada e uma atitude positiva frente as questões do dia a dia, ajuda na prevenção da Síndrome de Burnout, assim como de outras doenças. Para o enfrentamento da doença, além da realização das recomendações de alimentação, atividade física, horas de sono e horários livres é importante que o indivíduo busque ajuda de um Psicólogo para trabalhar na diminuição do sofrimento psíquico. A nível organizacional, é relevante o trabalho de acolhimento e acompanhamento do Psicólogo Organizacional junto aos trabalhadores e medidas de redução e prevenção de problemas ocupacionais. O Psicólogo pode com a sua prática, mobilizar os gestores da organização a darem feedback para os seus funcionários e envolvê-los nas discussões da empresa, gerando uma melhor comunicação entre eles, de maneira a reduzir as chances de adoecimento no trabalho. (SPECTOR, 2015).

O diagnóstico para a Síndrome de Burnout é feito a partir de uma análise clínica do paciente pelos profissionais Psicólogo e Psiquiatra, que vão identificar os sintomas que detectam a síndrome e vão orientar o paciente para o tratamento mais adequado. O tratamento básico para essa doença é a Psicoterapia em conjunto com medicamentos (antidepressivos e/ou ansiolíticos), que pode durar de um a três meses ou mais dependendo do paciente. Dentro do Sistema Único de Saúde (SUS), a Atenção Primária é um serviço de portas abertas e que atende livremente as demandas, sendo possível ser diagnosticado neste nível de atenção à saúde, caso seja necessário de um tratamento com especialistas o paciente é encaminhado a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) que oferece apoio a todo o tratamento, com os medicamentos e com as Psicoterapias no Centro de Atenção Psicossocial. (BRASIL, 2020).

3. METODOLOGIA

3.1. DELINEAMENTO DA PESQUISA

Trata-se de um estudo descritivo pois pretende-se descrever o fenômeno pesquisado à proporção em que se propõe a realizar uma análise dos dados com a pretensão de explorar esta temática no universo dos trabalhadores do setor administrativo da iniciativa privada.

Segundo Gil (2010, p. 27), “As pesquisas descritivas têm por objetivo descrever as características de determinada população. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis”.

Classifica-se também como um estudo exploratório, uma vez que o problema em questão ainda pode não ter sido estudado amplamente de maneira que se possa propor estratégias de manejo das situações estressantes da vida deste trabalhador. (GIL, 2010).

As pesquisas exploratórias, como diz Gil (2010, p 27), “[...] têm como propósito proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.” Neste caso, as pesquisas exploratórias visam uma maior proximidade com o tema, buscando a exploração do problema em questão.

Abordaremos a temática através da análise qualitativa dos dados coletados para tentar compreender e interpretar o adoecimento e o diagnóstico de Burnout; suas características e o que pode levar a este quadro de exaustão psíquica que evoca consequências também físicas. Segundo Flick (2013, p. 23), a pesquisa qualitativa “[...] visa (a) à captação do significado subjetivo das questões a partir das perspectivas dos participantes”. A coleta de dados será realizada de forma a identificar comportamentos, sentimentos e percepções que levaram os sujeitos ao diagnóstico desta síndrome.

Outro fator que nos motivou desenvolver este estudo utilizando a abordagem qualitativa é a possibilidade de aprofundamento na compreensão de desenvolvimento desta síndrome. Tal imersão na temática nos permite refletir sobre o adoecimento do sujeito participante deste estudo, relacionando ao lugar social em que o mesmo se encontra. Ao desenvolver este estudo com trabalhadores administrativos da iniciativa privada busca-se compreender também qual sua posição na hierarquia organizacional e sua posição no estrato social. (MINAYO, 2006).

3.2. AMOSTRA, INSTRUMENTOS E OS PROCEDIMENTOS PARA A PESQUISA

A pesquisa foi realizada com trabalhadores de áreas administrativas da iniciativa privada, que vivenciam ou vivenciaram a Síndrome de Burnout. Consideramos inicialmente realizar o estudo com uma amostra de 10 (dez) trabalhadores, entretanto, frente as dificuldades encontradas devido ao curto tempo que tivemos para desenvolver a pesquisa optamos por seguir com os 6 (seis) trabalhadores que se prontificaram a participar voluntariamente. Portanto, nossa amostra foi de 6 (seis) trabalhadores.

Devido ao tema da pesquisa teve-se a necessidade de uma seleção de amostra adequada e específica, que responda o problema em questão e seus objetivos específicos. Uma amostra intencional que representa as características do público-alvo que se pretende estudar. (FLICK, 2013).

Sendo assim, buscamos identificar os trabalhadores que passam ou passaram pelo diagnóstico de burnout, através da divulgação de um formulário contendo perguntas rastreadoras com o objetivo de captar os sujeitos que apresentaram as características necessárias para o

desenvolvimento deste estudo. Utilizamos o Google Forms para a elaboração do formulário e enviamos o link de acesso.

Segundo Mota (2019, p. 373), “A grande vantagem da utilização do Google Forms para a pesquisa, seja ela acadêmica ou de opinião é a praticidade no processo de coleta das informações”.

O Google Forms é um aplicativo que pertence ao pacote do Google Drive, que é uma ferramenta vinculada ao Gmail, que também comporta outros variados aplicativos gratuitos. O Google Forms nos dá a possibilidade de criar formulários, através de uma planilha do Google Drive, permitindo desse modo, a criação de questionários com objetivo de pesquisa. (MOTA, 2019). Sendo assim, criamos tal formulário conforme pode ser visto no Apêndice A.

Para a coleta de dados utilizamos uma entrevista semiestruturada (Apêndice B), em que se utiliza um roteiro de questões predeterminadas seguidas de questões não determinadas e que foram surgindo ao longo do curso da entrevista. (GIL, 2010).

Para a elaboração das perguntas do roteiro foi considerado como base, as questões do Maslach Burnout Inventory (MBI) que estão no Anexo A, esse inventário foi criado em 1978 pelas pesquisadoras Christina Maslach e Susan Jackson. O inventário tem como objetivo avaliar a Síndrome de Burnout em trabalhadores e abrange três dimensões – Exaustão Emocional (EE), Despersonalização (DP) e Envolvimento Pessoal no Trabalho (EPT). (CARLOTTO E CÂMARA, 2004).

As questões do MBI apresentadas no Quadro I, serviram como diretrizes norteadoras para a construção de um roteiro mais adequado para a coleta dos dados, apresentado no Quadro II. Optamos por não utilizar o próprio instrumento MBI, pois consideramos que limitaria a possibilidade de uma análise dos aspectos qualitativos envolvidos nas experiências dos trabalhadores diagnosticados com a referida síndrome. Na coleta de dados buscou-se focar aspectos subjetivos dos sujeitos, suas experiências de vida e as características do trabalho administrativo, incluindo o significado e o sentido do trabalho na vida do sujeito participante deste estudo.

QUADRO I – Questões do Maslach Burnout Inventory, conforme as dimensões do burnout, para elaboração do roteiro para a entrevista semiestruturada.

QUESTÕES ORIGINAIS DO MBI – DIMENSÃO EXAUSTÃO EMOCIONAL
1- Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.
2- Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho.
3- Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho.
4- Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mim.
5- Sinto-me acabado por causa do meu trabalho.
6- Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado.
QUESTÕES ORIGINAIS DO MBI – DIMENSÃO DESPERSONALIZAÇÃO
7- Tornei-me menos interessado no meu trabalho desde que assumi esse cargo.
8- Tornei-me menos entusiasmado com o meu trabalho.
9- Tornei-me mais descrente sobre se o meu trabalho contribui para algo.

10- Duvido da importância do meu trabalho.
QUESTÕES ORIGINAIS DO MBI – DIMENSÃO ENVOLVIMENTO PESSOAL NO TRABALHO
11- Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho.
12- Realizei muitas coisas valiosas no meu trabalho.
13- Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho.
14- Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização.
15- Na minha opinião, sou bom no que faço.
16- No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.

FONTE: Christina Maslach e Susan Jackson, 1978.

QUADRO II - Roteiro para a entrevista semiestruturada baseado nas questões originais do MBI.

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA
1- O que o seu trabalho significa para você?
2- Como você se sente em relação ao seu trabalho?
3- Como você se sente ao lidar com os seus colegas de trabalho e chefe?
4- Quais foram as mudanças que o trabalho tem trazido para você nesses últimos 6 meses?
5- O que te levou a buscar o tratamento psiquiátrico e/ou acompanhamento psicológico?
6- Você relaciona os sintomas que te levaram a buscar esse tratamento com o seu trabalho? Por quê?
7- Nesse processo do seu tratamento o que você percebe que mudou na sua relação com o trabalho?
8- Você tem um diagnóstico fechado dos sintomas e sinais que apresentou? Qual?
9- Você continua ou terminou o seu tratamento? Como se sente hoje?

FONTE: O autor (2022)

É importante salientar, que o MBI não foi aplicado como questionário aos participantes dessa pesquisa, e serviu apenas como base para a construção do roteiro de entrevista.

A entrevista foi realizada individualmente com cada um dos participantes em dias e horários diferentes, de acordo com a disponibilidade de cada participante e, teve início após o aceite e a assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido (Apêndice C). Após a coleta dos dados, foi feita a transcrição das entrevistas para que posteriormente, a análise e a interpretação dos dados coletados fossem realizadas.

3.3. ESTRATÉGIAS DE ANÁLISE

Depois de realizadas as entrevistas, estas foram transcritas na íntegra. Em seguida fizemos uma leitura flutuante para identificar os principais aspectos presentes nas narrativas e que pudessem se consolidar como categorias, considerando a frequência ocorrida e a intensidade destes aspectos nas narrativas.

Minayo (2006) defende que a leitura flutuante é uma exploração do material a fim de identificar palavras e expressões significativas para a categorização, que pretende recortar no texto frases, palavras e expressões relevantes para a análise. (MINAYO, 2006)

A estratégia de análise utilizada nesta pesquisa foi a Análise de Discurso, que segundo Minayo (2006, p. 319) tem “[...] como hipótese básica o fato que o discurso é determinado por condições de produção e por um sistema lingüístico.” O discurso é algo construído socialmente pelo sujeito e mostra a sua forma de ver o mundo, como diz Minayo (2006, p. 321), “O *discurso* é a linguagem em interação, com seus efeitos de superfície e representando relações estabelecidas”.

Através da análise do discurso é possível refletir sobre essas condições de produção e buscar os vários significados apresentados pelo sujeito durante o seu discurso, que não é só pelo que foi dito, mas também o que não foi dito e demonstrado, por exemplo, em forma de silêncio diante de uma pergunta (MINAYO, 2006).

3.4. ASPECTOS ÉTICOS

Aos participantes da pesquisa explicamos o propósito, os objetivos e o procedimento que foi utilizado. Informamos ainda que os dados coletados na pesquisa são totalmente sigilosos e a participação é anônima e voluntária. Deixamos claro que a qualquer tempo, o participante poderia desistir de contribuir para a pesquisa, caso sentisse necessidade.

Nos baseamos na Resolução Nº 510, de 7 de abril de 2016, do Ministério da Saúde, que fala dos Princípios Éticos das Pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, e do Processo de Consentimento e do Assentimento livre e esclarecido (TCLE). Essa pesquisa também foi pautada nos princípios éticos do Código de ética do Psicólogo, art. 16 e 17.

Após a explicação sobre o que se trata a pesquisa e o procedimento, o participante assinou o termo de consentimento para a participação, sendo resguardado em sua integridade física, psíquica e emocional.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados coletados foram analisados através da análise de discurso e para efeitos didáticos distribuimos em categorias, são elas: Significado do trabalho; Sentimento em relação ao trabalho; Relacionamento com colegas de trabalho e chefe; Sinais e sintomas que apresentou; Fatores estressores; e, Impactos da síndrome de burnout na vida pessoal e no trabalho.

Ainda para efeito didático, abaixo colocamos uma tabela com os dados sociodemográficos dos sujeitos participantes.

DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS					
NOME	IDADE	SEXO	CARGO	TEMPO DE TRABALHO	NÍVEL HIERÁRQUICO DOS CARGOS
Begônia	51 anos	Feminino	Analista Administrativo (setor financeiro)	6 anos no cargo	Operacional
Girassol	26 anos	Feminino	Assistente Administrativo (setor contratos)	3 anos no cargo	Operacional
Lírio	47 anos	Masculino	Analista Financeiro (setor financeiro)	1 ano no cargo	Operacional
Margarida	31 anos	Feminino	Assistente Administrativo (setor secretaria)	3 anos no cargo	Operacional
Rosa	31 anos	Feminino	Analista Administrativo (setor contratos)	8 anos no cargo	Operacional
Tulipa	30 anos	Feminino	Analista Administrativo (setor secretaria)	2 anos no cargo	Operacional

FONTE: O autor (2022).

Os dados sociodemográficos apresentados acima, mostram que a maioria dos entrevistados são do sexo feminino e têm entre 26 a 51 anos de idade. A maior parte dos entrevistados informou estar trabalhando ou ter trabalhado, no momento em que vivenciaram ou estão vivenciando o Burnout, no cargo de analista administrativo, sendo dos 6 (seis) entrevistados, 2 (dois) do setor financeiro, 2 (dois) do setor de contratos e 2 (dois) do setor de secretaria, com tempo de trabalho na respectiva posição de acima de 1 (um) ano na mesma empresa. Todos os participantes fazem parte do nível hierárquico operacional da sua empresa.

4.1. SIGNIFICADO DO TRABALHO

A primeira categoria analisada descreve a percepção dos participantes quanto ao significado do trabalho, um dos aspectos que se revelaram nos discursos dos sujeitos entrevistados.

Foi possível perceber no discurso dos entrevistados que o significado do trabalho para eles, é no sentido de sobrevivência, como algo essencial para a vida em sociedade, uma forma de conseguir a sua independência e também de realização pessoal e profissional.

O trabalho é uma atividade extremamente importante para a vida em sociedade e que tem sempre uma finalidade na vida do sujeito. Como diz Neves et al. (2018) “A palavra “trabalho” é compreendida como atividade profissional, remunerada ou não, produtiva ou criativa, exercida para determinado fim.”, sendo que essa finalidade ou objetivo almejado, carrega muitos significados.

A construção do sentido do trabalho na vida do sujeito acontece através das suas experiências e as interpretações feitas sobre essas experiências, o que contribui para as suas escolhas durante a sua trajetória profissional. Segundo Da Silva (2018, p. 11) “O trabalho se estabelece como

um modo de organização social e existencial, assim como uma forma de transparecer quem nós somos e nossas prioridades”.

Uma pessoa que experienciou momentos de dificuldades financeiras na vida, que durante a infância foi privada de conforto e de suas necessidades básicas, pode na vida adulta, por exemplo, ver o trabalho como uma oportunidade de sair daquela situação de privação e viver uma vida com mais conforto. Ela entende o trabalho como algo necessário para se manter uma vida sem dificuldades, de maneira a não retornar aquele lugar que lhe causou sofrimento. Na fala de Begônia (2022), podemos perceber isso:

Eu vim de uma família humilde, não pobre, classe média. Meu pai aposentado, minha mãe professora... meu pai nunca dava as coisas pra gente porque achava que tudo era supérfluo, a roupa é supérflua, sapato é supérfluo, meu pai era tipo esses caras que não ligam pra nada, que não dava valor pra nada, a bens materiais. Eu acredito que o trabalho é a forma que temos para sobreviver, porque não se faz nada sem dinheiro e, também é a forma de procurar viver a vida com um pouco mais de conforto. (BEGÔNIA, 2022).

A forma como Begônia (2022) interpretou as dificuldades da família durante a sua infância e adolescência, como experienciou isso, repercutiram no modo como ela dá sentido ao trabalho e cria seus objetivos de vida. O trabalho passa a ser a oportunidade de transformação da realidade vivida, na tentativa de garantir a sobrevivência.

Para Margarida (2022) o trabalho também é uma forma de sobrevivência, sendo essencial para garantir uma vida digna: “[...] a gente quer ter uma vida melhor, a gente quer dar para os nossos filhos uma vida melhor, então, hoje em dia você não consegue fazer nada se você não tiver dinheiro, a gente trabalha pra sobreviver.”

Em complemento, Rosa (2022) também vê o trabalho como algo financeiramente importante, mas também com sentido de independência feminina “A minha casa sempre foi muito criada pra trabalhar, mulheres criadas pra serem donas de casa, você tem que saber fazer, mas antes tem que saber ganhar dinheiro.”

Muito do que é aprendido sobre o trabalho, tem influência dos pais e pessoas que estiveram no convívio do indivíduo durante sua infância. As vezes o sentido do trabalho pode estar ligado não só ao dinheiro e uma vida de conforto, mas também pela independência, realização pessoal (sentimento da conquista de algo que planejou na vida), desenvolvimento de habilidades, de pertencer a um grupo que contribui na sociedade etc. Como diz Lyrio (2022): “[...] vejo que o trabalho dignifica, nem é só questão salarial, eu gosto de tá fazendo uma coisa e sentir reconhecido por isso, só o fato de ter esse reconhecimento, pra mim isso é muito bom.”

Nesse sentido, o indivíduo está em constante transformação e pode dar ao trabalho vários significados a partir da sua história de vida. A essência do homem é construída na existência por meio do trabalho, diferenciando-se dos outros animais que apenas adaptam-se as mudanças da natureza, o homem tende a transformá-la. (AITA e FACCI apud DA SILVA, 2018, p. 12)

Sabe-se que o trabalho move o ser humano e é mais do que uma atividade em troca de dinheiro e bens materiais, é uma maneira de estar no mundo, faz parte do crescimento e desenvolvimento pessoal. Sobre o significado do trabalho, a entrevistada Girassol (2022) diz: “É uma coisa que a gente faz e que a gente precisa pra viver porque é essencial trabalhar, porque meus pais trabalham e as pessoas ao meu redor trabalham, então, trabalho é cotidiano.”

Já Tulipa (2022) fala que o trabalho também é importante pra sua vida e entende como essencial: “Trabalho é essencial pra sua mente, bom pra o seu corpo, pra alimentar essa parte social também, é muito bom...”

Entende-se que o trabalho é uma atividade essencial para a vida em sociedade, é o que nos torna humanos com capacidade de invenção e criação expressa no ofício que realizamos, é nessa relação com o trabalho que constitui-se a nossa identidade, é a forma que entramos em contato com o mundo externo e criamos nossas relações sociais.

4.2. SENTIMENTO EM RELAÇÃO AO TRABALHO

Outro ponto de destaque nas narrativas dos sujeitos entrevistados, foi o sentimento em relação ao trabalho. Eles demonstraram em suas falas o sentimento de cobrança e pressão no trabalho, o que gera muito estresse, culpa e o entendimento de que seus esforços nunca são suficientes, levando a baixa autoestima e conseqüentemente a baixa realização profissional.

A entrevistada Tulipa (2022) demonstra em sua fala o que sentia com relação ao trabalho, sobre as cobranças incessantes: “Eu me cobrava e me culpava muito. Tudo que eu fazia não era suficiente, parecia que eu nunca era boa o suficiente, por mais que fizesse, fizesse e fizesse, nunca acabavam as cobranças, era um ciclo infinito que ficava ali.” Para Begônia (2022) o sentimento de cobrança no trabalho também gerava muito sofrimento: “Eu era cobrada demais, mais que os outros... chorava muito no final de semana, sofrendo em pensar de voltar para o trabalho e pensamento de querer morrer, acabar com isso.”

Por parte do entrevistado Lyrio (2022), o sentimento de cobrança excessiva no trabalho devido a demandas que não eram do seu conhecimento, gerava muito desconforto, conforme relata: “Você acaba sendo cobrado por coisas que as vezes você nem sabe né, teve contas contábeis que eu nem tinha conhecimento, não sabia da existência, e o pessoal da contabilidade cobrando.”

Percebe-se que a cobrança e a pressão no trabalho geraram sentimentos de desmotivação e culpabilização dos trabalhadores para com o seu próprio trabalho, prejudicando o seu desenvolvimento profissional, e também gerando sofrimento ao pensar em retornar ao trabalho, trazendo pensamentos negativos até sobre si mesmo.

Esses sentimentos geraram um grande desgaste emocional dos indivíduos entrevistados e conseqüente exaustão que é a primeira dimensão da Síndrome de Burnout, acarretando na segunda dimensão de distanciamento mental do trabalho devido a transferência da energia para os problemas internos gerados pelo estresse demasiado, logo surgindo a terceira dimensão que é uma baixa realização pessoal no trabalho.

Segundo Vasconcelos e Maranhão (2021, p. 21) “Percebe-se que a pressão psicológica vai muito de encontro com a emoção do funcionário, pois acaba atingindo o seu desenvolvimento profissional e assim causando efeitos negativos e desmotivação.”

Além da pressão e cobranças no trabalho que geraram o estresse excessivo que contribuiu para o surgimento do Burnout, a entrevistada Rosa (2022) relatou ter vivido assédio no trabalho, e sempre tentando mostrar seus esforços que não eram valorizados pelo gestor, e ainda era desrespeitada com esse assédio, conforme mostra em sua fala:

Lá no trabalho a gente vivia sob pressão, pressão de entregas... eu também sofria de assédio moral. Então, a todo tempo eu tinha que ficar auto provando autossuficiência, tudo era descaracterizado do meu trabalho, o meu esforço ali também não era válido. (ROSA, 2022).

Assim como a cobrança e pressão excessiva no ambiente de trabalho, o assédio também pode gerar baixa realização pessoal no trabalho, que é uma das dimensões do Burnout que advém da insatisfação do trabalhador consigo mesmo. O trabalhador acredita que não desempenha suas atividades conforme o esperado pela organização, devido as grandes cobranças e sem os devidos feedbacks dos gestores, acabando por sempre avaliar-se negativamente. Segundo Souza e Oliveira (2020, p. 3) “Como resultado do assédio moral organizacional, os trabalhadores em sua maioria, sofrem com desgastes físicos e emocionais gerando assim, o desenvolvimento de patologias, como por exemplo a Síndrome do Burnout.”

A entrevistada Margarida (2022), apesar de gostar e querer ser parte importante do seu trabalho, percebe-se como algo não importante, o que mostra certa insatisfação e baixa realização pessoal: “Eu gosto de trabalhar na agitação, eu gosto de me sentir parte de um trabalho importante. Então assim, eu me sentia parte de uma coisa importante, mas não era coisa nenhuma!” (MARGARIDA, 2022)

As pessoas desejam se sentir importantes no ambiente de trabalho, são motivadas quando percebem que suas atividades contribuem para o bom funcionamento da organização em que trabalham. Sentem-se também importantes quando seus gestores e colegas de trabalho valorizam seus esforços. O ser humano está sempre em busca de realizar algo, é um ser criativo e que tem necessidade de inovação, está sempre em busca de alcançar algum objetivo, por isso, quando atinge um objetivo logo, vai em busca de outro. Na organização, quando um trabalhador é incentivado a participar das ações, de contribuir com as suas atividades, tem o devido retorno sobre o seu desempenho e etc., tende a se sentir mais motivado e pertencente aquela organização. (FONSECA et al., 2016)

Por parte da entrevistada Girassol (2022), apresenta-se um sentimento de sobrecarga de trabalho muito grande, que gera tamanha exaustão e que ela tenta a todo momento controlar, conforme demonstra em sua fala: “[...] eu tento manter um pouquinho de sanidade dentro de mim pra não surtar...” (GIRASSOL, 2022).

A exaustão emocional traz para o indivíduo esse sentimento de que está sobrecarregado, esgotado e sem ânimo para enfrentar o trabalho. (MASLACH e JACKSON apud SÁ; MARTINS-SILVA; FUNCHAL, 2014). Como demonstrado na fala de Girassol (2022), o indivíduo inicialmente tenta controlar a exaustão devido a sobrecarga, mas com o tempo isso começa a se tornar insustentável e ocorre o distanciamento mental do trabalho.

4.3. RELACIONAMENTO COM COLEGAS DE TRABALHO E CHEFE

Sobre a categoria relacionamento com os colegas de trabalho e chefe, o que se apresentou na fala dos entrevistados foi a questão da confiança e o tratamento no dia a dia com relação ao chefe. Na maioria dos discursos, os entrevistados diziam observar condutas inadequadas dos seus chefes, sendo difícil o relacionamento cotidiano, o que se tornou o principal gerador de estresse. Em se tratando do relacionamento com os colegas de trabalho pelos entrevistados, não foi apresentado problemas interpessoais, e sim demonstrado a indiferença com os demais. O indivíduo no ambiente de trabalho, quando com a Síndrome de Burnout, se torna alheio ao que está a sua volta, distanciando mentalmente do trabalho e pouco envolvido com as demandas, se tornando pouco produtivo e empático com os demais.

De acordo com Maslach e Jackson (1981), devido a grande exaustão começa-se a despersonalização, quando se distancia mentalmente de tudo que é relacionado a trabalho, tendo atitudes negativas e insensíveis com as pessoas a sua volta, o que demonstra ser uma reação

imediate a extrema exaustão. A partir daí, vai progredindo para uma diminuição do envolvimento pessoal no trabalho gerando baixa realização profissional, devido a pouca energia que se encontra para gerar a produtividade, o que avança para sentimentos negativos sobre o seu próprio desempenho, já que não consegue produzir como antes e sente-se incapaz e até desvalorizado devido o olhar da organização sobre o trabalhador que já não produz como antes. (MASLACH e JACKSON apud SÁ; MARTINS-SILVA; FUNCHAL, 2014).

Vive-se o sofrimento causado pelo contexto do trabalho que o descaracteriza e te traz o sentimento de não pertencimento aquela organização. O sentimento de pertencimento é importante para o melhor desenvolvimento do trabalhador e contribui nas suas relações interpessoais. É na relação com o outro que o indivíduo constrói a sua identidade, através da dinâmica subjetiva do reconhecimento, que segundo Dejours (2009) citado por Bendasoli (2012),

[...] a relação entre trabalho e identidade é mediada pelo outro na gramática do julgamento de reconhecimento. Esse julgamento assume duas formas: a de utilidade, que é realizada pela hierarquia; e a de beleza, que é julgada com base em critérios estéticos pelos pares. Enquanto o primeiro atende ao desejo de ser útil, o segundo gera um sentimento de pertencimento a um coletivo de trabalho. (DEJOURS, 2009 apud BENDASSOLLI, 2012, p. 42).

Para a entrevistada Margarida (2022), não havia uma comunicação tranquila entre ela e seu chefe, havia sempre uma tensão e abuso por parte dele, na maneira como demandava, sobrecarregando-a com atividades pessoais, que além de não serem sua função ainda gerava extremo desgaste por envolver horas extras, cobranças e exigências demasiadas.

Ele é uma pessoa difícil, ele sempre acha que está sendo sempre certo, não gosta de ouvir e... a parte familiar atrapalhava bastante. Porque o problema não eram as demandas corporativas, eu achava pior a demanda pessoal como se fosse sua obrigação, porque a gente não foi contratada pra isso. [...] “Então, tinha situações pequenas que eram difíceis. Ele não dava o braço a torcer em nada. Lá todo mundo me perguntava como ele estava no dia, pra saber como lidar com ele. Eu fui aprendendo também os humores dele, o que eu podia falar e o que eu não podia, quando podia conversar. Igual o dia que eu fui pedir demissão, eu tive que ver o dia que dava. Uma das diretoras, que era do RH, falava que não era pra eu chorar, porque se chegasse no ouvido dele eu estava ferrada. Tipo, engole o choro e vida que segue. Já outros diretores me ajudavam, me escutavam e me entendiam. (MARGARIDA, 2022).

Pode-se perceber na fala de Margarida (2022) que além do relacionamento difícil com o chefe, não eram todos os colegas que a apoiavam e a acolhiam, havia nessa empresa uma tensão quanto a comunicação com o chefe.

Quando o trabalhador vive um relacionamento abusivo com o chefe e até mesmo com o colegas de trabalho pode acontecer sentimentos de frustração, desmotivação e insatisfação no trabalho. As condições de trabalho não só físicas, mas também emocionais e psicológicas desgastantes, podem trazer o esgotamento do profissional, característico do Burnout, e que podem ter consequências muito ruins. Um ambiente que não transmite confiança e tranquilidade tende a gerar muitas tensões e que desencadeiam o estresse excessivo. A entrevistada Rosa (2022) relatou ter vivido assédio por parte do chefe:

Eu recebia assédio moral mesmo, de palavras como xingamentos, e tudo assim... E aí que eu acabava entrando naquele negócio de fazer e fazer e fazer... pra mostrar que meu trabalho era importante naquele lugar. Acontecia muito por parte do Gestor esse assédio, foi muito traumatizante a experiência nessa empresa, eu fiquei um ano fora da rede profissional. (ROSA, 2022).

Segundo Ramos Filho (2012) citado por Souza e Oliveira (2020), o assédio moral tem base em condutas inadequadas de líderes que visam somente a produção e o lucro nas organizações, e não se preocupam com a saúde do trabalhador. Essa conduta pode criar um clima de estresse muito grande no ambiente de trabalho e gerar um espaço de adoecimento.

Como já falado anteriormente, a Síndrome de Burnout não deve ser considerada uma doença gerada em qualquer situação da vida, pois ela é limitada ao ambiente e ao contexto do trabalho. O seu diagnóstico deve ser feito por um médico e/ou psicólogo que devem negar antes do diagnóstico qualquer distúrbio de comportamento ou transtornos de ansiedade, depressão e humor. (BREGALDA e FILHO, 2020).

Vale ressaltar, que neste tópico ficou evidente, através de narrativas dos sujeitos entrevistados, que a relação dos trabalhadores com seus pares e chefes, muitas vezes toma um caráter abusivo e desrespeitoso. Em se tratando de um trabalhador ser tratado desta forma pelo seu superior hierárquico pode ser configurado o assédio moral, que é uma violência praticada por pessoas que ocupam posições desniveladas.

O assédio moral, segundo Hirigoyen (2011, p. 65) citada por Andrade e Assis (2018, p. 2), é “toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho”. Esse tipo de assédio pode trazer consequências avassaladoras por desestruturar a sua vida psíquica e repercutir na saúde do indivíduo, de um modo geral.

4.4. SINAIS E SINTOMAS

Com relação aos sinais e sintomas que apresentou, os entrevistados relataram sintomas psicossomáticos como: insônia; lapso de memória; dores de cabeça; inquietude; tremedeira; sudorese; manchas pelo corpo; distúrbios alimentares; e, tiques nervosos. Comportamentais: abuso de cafeína, bebidas alcólicas e de medicamentos como, ansiolíticos e soníferos; mudanças bruscas de humor; pensamentos suicidas; e, isolamento. Emocionais: Impaciência; sentimentos negativos sobre si mesmo; crises de pânico; crises de ansiedade; irritabilidade; baixa autoestima; dificuldade de concentração; dúvidas da sua própria capacidade; distanciamento afetivo; choro frequente; e, desejo de abandonar o emprego. Defensivos: Apatia e desconfiança.

Todos esses sinais e sintomas foram aparecendo gradualmente e se tornando mais intensos e repetitivos ao longo do tempo. Segundo a entrevistada Rosa (2022), ela teve a percepção de que esses sintomas eram relacionados ao trabalho e que estava lhe adoecendo:

Quando eu vi que estava dormindo duas horas por noite, tudo era trabalho, tudo era movimentação por causa do trabalho, tendo picos de estresse absurdos. Manchas pelo corpo, estresses, porque minha vida estava tão voltada aquele círculo de trabalho ali, que eu não tive percepção. Sabe quando você vai fazendo e fazendo e não fui vendo o que estava acontecendo. E quando eu vi eu estava virando a noite no trabalho, eu já estava no lapso de memória, de esquecer as coisas... E foi aí que eu falei, tem um negócio errado. Aí foi quando eu tive essa percepção. (ROSA, 2022).

Os sinais e sintomas apresentados foram aparecendo gradativamente e trazendo preocupação tanto para os indivíduos entrevistados quanto para aqueles que estavam ao redor, no convívio dentro do trabalho ou em casa com a família.

Margarida (2022) relata vários momentos de choro no trabalho e pensamentos negativos contra a própria vida: “Na frente do meu chefe eu fazia cara de paisagem, eu ficava plena, mas depois eu ia chorar em algum canto, tanto que por diversas vezes já me pegaram chorando. [...] eu entrei numa depressão muito forte, de querer desistir da minha vida”.

Sentimentos depressivos como o de Margarida (2022), são comuns de aparecerem na Síndrome de Burnout, já que esses sentimentos são consequências das dimensões de distanciamento do trabalho e baixa realização profissional com a exaustão completa do indivíduo que se encontra com Burnout. Por isso, é importante que o médico e/ou psicólogo analise os fatores estressores para verificar e diferenciar as doenças, realizando o diagnóstico correto.

4.5. FATORES ESTRESSORES

Os fatores estressores apresentados pelos entrevistados desta pesquisa, foram as longas jornadas extras de trabalho; cobranças após o expediente; relacionamento abusivo e comunicação ruim com o chefe; desvalorização do trabalhador no ambiente organizacional, falta de treinamentos e sobrecarga de trabalho no cotidiano do trabalho.

Segundo a entrevistada Margarida (2022) o principal fator estressor era o relacionamento com o chefe: “O que mais me incomodava era a inconstância do humor do meu chefe”. Já para Rosa (2022) era o relacionamento com o chefe e as cobranças após o expediente: “Eu tinha que ficar provando as coisas”; “Meu celular tocava duas horas da manhã com o povo me ligando pra resolver coisas de trabalho e isso nunca foi pago”. Para Girassol (2022) as solicitações do chefe após o expediente também era um fator estressor: “As mensagens de trabalho tarde da noite, não respeitando o meu horário de trabalho. Não existe limite. É do alto escalão que geralmente eu recebo essas mensagens, isso me estressa imensamente.”

O entrevistado Lyrio (2022) tinha como fator estressor a desvalorização no ambiente de trabalho, com poucas condições de aperfeiçoamento se via desvalorizado ao ver novas contratações para o seu setor: “Eu vejo que eles valorizam o pessoal de fora, de Brasília, de São Paulo, Rio... .. poxa eu trabalhei em grandes empresas, poderia estar contribuindo mais né, e as vezes isso não acontece”. Além desses fatores apresentados, todos relataram a questão da sobrecarga de trabalho, se tornando uma rotina extremamente desgastante e ainda pouco valorizado o esforço.

Para Zanelli (2010) citado por Cardoso et al. (2017), existem muitos fatores estressores no ambiente de trabalho, como, “[...] a sobrecarga de trabalho, metas inatingíveis, condições de trabalho inadequadas, baixo reconhecimento profissional, cobranças por produtividade, conflitos interpessoais ou medo de perder o emprego”. (ZANELLI apud CARDOSO et al., 2017, p. 122). As doenças ocupacionais trazem prejuízos não só para os trabalhadores, mas também para a organização, devido repercutir na produtividade. A organização deve estar atenta a esses estressores e buscar criar um ambiente harmônico e saudável para todos que fazem parte dela, na tentativa de resolver os problemas antes que estes virem os propulsores de campos de adoecimento no trabalho. O aparecimento de um problema gera certa ansiedade e tensão deixando o clima organizacional prejudicado, o interessante é que seja solucionado o quanto antes para que este não volte acontecer. Os gestores precisam usar de estratégias para

que os problemas não sejam apenas redefinidos ou camuflados, mas sim resolvidos; planejando ferramentas de controle e de enfrentamento de problemas que possam vir a existir no futuro.

4.6. IMPACTOS DA SÍNDROME DE BURNOUT NA VIDA PESSOAL E NO TRABALHO

Quanto aos impactos da síndrome de burnout na vida pessoal e no trabalho, os entrevistados relataram que com o adoecimento perderam a autoestima, deixaram de realizar atividades que antes julgavam importantes, como fazer faculdade, ir a academia, cuidar da saúde, sair com a família etc. Se isolaram a ponto de passar horas na madrugada trabalhando, se tornaram impacientes com as pessoas a sua volta, deixaram de viver a vida social (pós trabalho), e abusaram de medicamentos e outras drogas para se manterem ligados, comprometendo a saúde.

A entrevistada Margarida (2022) relatou que pensou em desistir da sua própria vida: “Entrei numa depressão muito forte, muito forte mesmo, de querer desistir da minha vida”. Begônia (2022) também relatou ter tentando contra a própria vida “Eu já estava com depressão por excesso de trabalho, tentei me matar, mas não fiz isso pela minha filha”. Já Tulipa (2022) nesse processo de adoecimento precisou ser internada para cuidar da saúde, deixando para trás um sonho que desejava realizar “eu perdi um sonho, porque eu adoeci dentro do trabalho”.

Segundo Ramos et al. (2019, p. 295), “O profissional acometido pela SB tende a apresentar diminuição em seu rendimento de trabalho e dificuldades na relação com a equipe de trabalho refletindo o impacto negativo que a síndrome traz para a qualidade de vida”.

Mesmo com o diagnóstico correto e o tratamento médico e psicológico, esses profissionais precisam do apoio familiar para que consigam se reestabelecer na vida social e no trabalho, pois ainda podem encontrar dificuldades no retorno ao trabalho e nos ajustes de uma nova rotina.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os trabalhadores de áreas administrativas são expostos a vários fatores estressores no ambiente de trabalho, assim como de outras áreas não administrativas, e por isso, podem ser acometidos com quaisquer doenças ocupacionais, assim como a Síndrome de Burnout que foi o tema de estudo desta pesquisa.

Este artigo teve como objetivo identificar e analisar os aspectos psicológicos presentes na Síndrome de Burnout e seus impactos na qualidade de vida de trabalhadores de áreas administrativas. E os achados indicam que esta síndrome se apresenta de forma dimensionada, onde o indivíduo sofre primeiramente a exaustão emocional gradativamente, na relação com os diversos fatores estressores no ambiente de trabalho, chegando ao esgotamento total da energia. Dessa exaustão ocorre o distanciamento mental do trabalho, em que o indivíduo se torna menos sensível e empático às pessoas a sua volta, se tornando mais distante e realizando as suas atividades de forma mais automática, como uma reação ao extremo cansaço mental, psíquico e físico, devido aos fatores estressantes do dia a dia. Isso ocorre até chegar ao nível que o envolvimento no trabalho tiver sido reduzido e o desempenho do trabalhador não for o esperado, levando a baixa autoestima e o sentimento de negatividade sobre si mesmo.

Nesta pesquisa foi percebido que o relacionamento com o outro é o que trouxe maior desgaste para os trabalhadores. No caso dos trabalhadores de áreas administrativas da iniciativa privada, que não são de setores assistenciais como na saúde, foi percebido a exaustão ao lidar com os superiores, devido as cobranças demasiadas dos chefes através da submissão. Os trabalhadores acabam por entrar num ciclo de jornadas extras de trabalho e a sobrecarga acontece.

O limite para que o trabalhador busque ajuda é de difícil acesso, já que o mesmo não tem consciência de que está doente, pois acredita que o trabalho não é o causador da doença. O processo de reconhecimento da doença é longo e na maioria das vezes acontece somente quando já chegou ao máximo e o trabalhador precisa se afastar por indicação médica. Ainda assim, o diagnóstico pode demorar, pois é preciso avaliar vários fatores e se os mesmos configuram o contexto do trabalho.

Vale ressaltar, que a análise deve ser criteriosa e abarcar as dimensões subjetivas, as dimensões do contexto social do trabalho, bem como o ambiente interno das organizações. O desemprego é um aspecto que assusta os trabalhadores, que muitas vezes acabam por se submeter a uma estrutura hierárquica perversa e que acaba por adoecê-los. Além disso, a falta de reconhecimento, que foi um aspecto muito abordado pelos participantes deste estudo, faz com que os trabalhadores se envolvam cada vez mais em múltiplas e desafiadoras atividades, buscando com isso sentir-se importante e reconhecido pelo grupo.

Políticas de reconhecimento, de participação dos trabalhadores e feedbacks com comunicações respeitadas devem ser pensadas pelos psicólogos organizacionais, pois são medidas simples e respeitadas que podem ser implantadas sem envolver custos exorbitantes.

Como essa doença ainda é pouco conhecida, e tem traços que se confundem com o de outros transtornos e síndromes, pode ocorrer o diagnóstico equivocado, que pode gerar outros problemas mais tarde. Por isso, é importante que este tema entre em discussão e seja levado para os profissionais da saúde de modo que, possa-se fazer o diagnóstico correto e consequentemente o tratamento, também abrindo espaço para o conhecimento da prevenção contra o Burnout.

Ressalta-se a necessidade de realizar novos estudos para se compreender o fenômeno do Burnout nas áreas administrativas, de modo a avaliar ações que visem o aumento da satisfação no trabalho e contribuam para uma melhor qualidade de vida do trabalhador.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, C. B.; ASSIS, S. G. Assédio moral no trabalho, gênero, raça e poder: revisão de literatura. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional [online]**. v. 43, e11, p. 1-13, 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/2317-6369000012917>>. Acesso em: 2 dez. 2022.

AREOSA, J.; QUEIRÓS, C. Burnout: uma patologia social reconfigurada na era COVID-19? **International Journal on Work Condition**, n. 20, p. 71-90, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.25762/abh3-qh73>>. Acesso em: 10 jun. 2022.

BENDASSOLLI, P. F. Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. **Psicologia em Estudo**. 2012, v. 17, n. 1, p. 37-46. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/pe/a/yPXV5GCcFNTfX7sMRNTMBXh/?lang=pt#>>. Acesso em: 23 novembro 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Síndrome de Burnout. Brasília, 2020.

BREGALDA, L.; VALLE FILHO, J. C. Síndrome de Burnout um alerta na área da saúde. **Revista Multidisciplinar em Saúde, [S. l.]**, v. 1, n. 3, p. 77, 2020. Disponível em: <<https://editoraime.com.br/revistas/index.php/rem/s/article/view/453>>. Acesso em: 22 nov. 2022.

CARDOSO, H. F. et al. Síndrome de burnout: análise da literatura nacional entre 2006 e 2015. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Brasília, v. 17, n. 2, p. 121-128, jun. 2017. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2017.2.12796>>. Acesso em: 23 nov. 2022.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil. **Psico**, v. 39, n. 2, p. 152-158, 2008. Disponível em: <<https://revistaseletronicas.pucrs.br/index.php/revistapsico/article/view/1461>>. Acesso em: 22 maio 2022.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. **Psicologia em Estudo**. v. 9, n. 3, p. 499-505, 2004. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/pe/a/sqhs5pPk4QBspW3DKXrmxnP/#>>. Acesso em: 22 maio 2022.

CASTRO, C. A. et al. Síndrome de burnout e engajamento em profissionais de saúde: um estudo transversal. **Revista Brasileira de Terapia Intensiva [online]**, v. 32, n. 3, p. 381-390, 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.5935/0103-507X.20200066>>. Acesso em: 22 maio 2022.

CID-10 – Classificação de transtornos mentais e de comportamento da CID - 10: descrições clínicas e diretrizes diagnósticas – Organização Mundial da Saúde, trad. Dorgival Caetano, Porto Alegre: Artes Médicas, 1993.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **Código de Ética Profissional dos Psicólogos**, Resolução n.º 10/05, 2005.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE (Brasil). Resolução n.º 510, de 07 de abril de 2016. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 24 maio 2016. Disponível em: <https://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510_07_04_2016.html>. Acesso em: 07 jun. 2022.

DA SILVA, M. R. **Psicologia do trabalho e qualidade de vida**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2018. 184 p.

FERNANDES, R. M. Gestão das organizações públicas e privadas. **Monumenta**, Paraíso do Norte, PR, v. 2, n. 1, p. 25-28, março 2021. Disponível em: <<https://revistaunibf.emnuvens.com.br/monumenta/article/view/33/20>>. Acesso em: 06 novembro 2022.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes**. Porto Alegre: Penso, 2013. 256 p.

FONSECA, L.; REIS, R.; MESQUIT, K.; ALCÂNTARA, A. O. Relacionamento interpessoal & trabalho em equipe: Impactos num ambiente organizacional. **XII Congresso nacional de excelência em gestão**, Niterói: UFF, 2016. 23 p. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/36444138-Relacionamento-interpessoal-trabalho-em-equipe-impactos-num-ambiente-organizacional.html>>. Acesso em: 20 nov. 2022.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projeto de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184 p.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 181 p.

LOPES, F. L.; GUIMARAES, G. S. Estudo da Síndrome de Burnout em Estudantes de Psicologia. **Psicol. Ensino & Form.**, São Paulo, v. 7, n. 1, p.40-58, 2016. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-20612016000100005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 22 maio 2022.

LOPES, M. R; SILVA, R. C; QUEIROZ, A. F. Desempenho Profissional: Influências e Importância da Motivação no Mercado de Trabalho. **Rev. Cienc. Gerenc.**, Campo Grande/MS, v. 22, n. 36, p. 120-128, 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.17921/1415-6571.2018v22n36p120-128>>. Acesso em: 22 maio 2022.

MATTOS, M. B. Conquistas Sociais a partir da promoção do trabalho decente no Brasil. **Revista Direitos, Trabalho e Política Social**, v. 1, n. 1, p. 252-275, 2015. Disponível em: <<https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/rdtps/article/view/8748>>. Acesso em: 21 nov. 2022.

MINAYO, C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 9. ed. revista e aprimorada. São Paulo: Hucitec, 2006. 406 p.

MOTA, J. S. Utilização do google forms na pesquisa acadêmica. **Revista Humanidades e Inovação**, v. 6, n. 12, p. 371-380, 2019. Disponível em: <<https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/1106>>. Acesso em: 09 outubro 2022.

NEVES, D. R. et al. Sentido e significado do trabalho: uma análise dos artigos publicados em periódicos associados à Scientific Periodicals Electronic Library. **Cadernos EBAPE.BR** [online]. 2018, v. 16, n. 2, pp. 318-330. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1679-395159388>>. Acesso em: 30 Out. 2022.

NOGUEIRA, L. S. et al. Burnout e ambiente de trabalho de enfermeiros em instituições públicas de saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem** [online]. 2018, v. 71, n. 2, p. 336-342. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0524>>. Acesso em: 15 maio 2022.

OLIVEIRA, R. J. **Síndrome De Burnout Guia Completo**. 1. ed. Clube de Autores, 2017, E-book. 43 p. Acesso em: 23 maio 2022.

PATRÍCIO, D. F. et al. Dimensões de burnout como preditoras da tensão emocional e depressão em profissionais de enfermagem em um contexto hospitalar. **Cadernos Saúde Coletiva** [online]. 2021, v. 29, n. 4 p. 575-584. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1414-462X202129040441>>. Acesso em: 22 maio 2022.

PIE, A. S. et al. Fatores associados ao presenteísmo em trabalhadores da indústria. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional** [online]. 2020, v. 45, e13, p. 1-12. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/2317-6369000003118>>. Acesso em: 29 maio 2022.

RAMOS, E. B. et al. Impactos da síndrome de burnout na qualidade de vida dos profissionais de enfermagem da atenção básica de saúde. **Revista Brasileira de Ciências da Saúde**. 2019, v. 23, n. 3, p. 285-296. Disponível em: <<https://doi.org/10.22478/ufpb.2317-6032.2019v23n3.43595>>. Acesso em: 22 novembro 2022.

RIBEIRO, B. S. et al. Síndrome de *burnout* em professores do ensino fundamental e médio no sul do Brasil. **Rev Bras Med Trab**. 2020; v. 18, n. 3, p. 337-342. Disponível em: <<http://rbmt.org.br/details/1537/pt-BR/sindrome-de-burnout-em-professores-do-ensino-fundamental-e-medio-no-sul-do-brasil>>. Acesso em: 22 maio 2022.

SÁ, A. S.; MARTINS-SILVA, P. O.; FUNCHAL, B. Burnout: o impacto da satisfação no trabalho em profissionais de enfermagem. **Psicologia & Sociedade [online]**. 2014, v. 26, n. 3, pp. 664-674. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0102-71822014000300015>>. Acesso em: 18 nov. 2022.

SILVA, G. N. (Re)conhecendo o estresse no trabalho: uma visão crítica. **Gerais, Rev. Interinst. Psicol.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 51-61, jun. 2019. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.36298/gerais2019120105>>. Acesso em: 22 maio 2022.

SOUZA, A. C.; OLIVEIRA, A. P. Síndrome de Burnout como consequência do assédio moral organizacional. **Revista Científica Doctum: Direito. DOCTUM**. Caratinga. v. 1, n. 4, 2020. Disponível em: <<http://revista.doctum.edu.br/index.php/DIR/article/view/362#:~:text=Diante%20dos%20resultados%20obtidos%2C%20entendeu,n%C3%A3o%20podendo%20ser%20dissociada%20desta>>. Acesso em: 18 nov. 2022.

SOUZA, R. C; SILVA, S. M; COSTA, L. A. Estresse ocupacional no ambiente hospitalar: revisão das estratégias de enfrentamento dos trabalhadores de Enfermagem. **Rev Bras Med Trab**. 2018; v. 16, n. 4, p. 493-502. Disponível em: <<http://rbmt.org.br/details/389/pt-BR/estresse-ocupacional-no-ambiente-hospitalar--revisao-das-estrategias-de-enfrentamento-dos-trabalhadores-de-enfermagem>>. Acesso em: 22 maio 2022.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2015, 430 p.

VASCONCELOS, A. S.; MARANHÃO, T. G. A Pressão Psicológica e o Impacto na Saúde Mental do Trabalhador: Uma Revisão Sistemática/ Psychological Pressure and the Impact on the Worker's Mental Health: A Systematic Review. **ID on line. Revista de psicologia**, v. 15, n. 57, p. 19-52, 2021. Disponível em: <<file:///C:/Users/01006038/Desktop/3178-Texto%20do%20Artigo-8582-12668-10-20210806.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2022.

WALGER, C.; VIAPIANA, L.; BARBOZA, M. M. **Motivação e satisfação no trabalho: em busca do bem-estar de indivíduos e organizações**. 1. ed. Curitiba: InterSaberes, 2014. 244 p

World Health Organization. **ICD-11 for mortality and morbidity statistics**. Version: 2019 April. Geneva: WHO; 2019 [citado 20 ago. 2019]. Disponível em: <<https://icd.who.int/browse11/l-m/en>>.

APÊNDICE A – PERGUNTAS RASTREADORAS

01/10/2022 12:57

Pesquisa em Psicologia: Síndrome de Burnout

Pesquisa em Psicologia: Síndrome de Burnout

Olá, tudo bem?

Meu nome é Gabriella Alves, sou aluna do curso de Psicologia na Universidade Católica Salesiana de Vitória/ES (UNISALES) e estou fazendo uma pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso com o tema da Síndrome de Burnout.

Você sabe o que é essa Síndrome?

A Síndrome de Burnout é considerada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma doença ocupacional, que é iniciada por um longo processo de estresse que evolui incluindo três dimensões: Exaustão Emocional, Despersonalização e Envolvimento Pessoal no Trabalho.

O objetivo do meu trabalho é investigar os impactos psicológicos da Síndrome de Burnout na qualidade de vida de trabalhadores de áreas administrativas.

Se você já foi diagnosticado com a Síndrome de Burnout e vivência ou vivenciou essa doença, trabalha na área administrativa e tem interesse em participar da minha pesquisa responda esse formulário. Garantimos o sigilo dos dados e o anonimato dos participantes.

***Obrigatório**

1. Qual o seu nome? *

2. Você já foi diagnosticado com Síndrome de Burnout? *

Marque todas que se aplicam.

Sim

Não

3. Trabalha na área administrativa? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

APÊNDICE A – PERGUNTAS RASTREADORAS

01/10/2022 12:57

Pesquisa em Psicologia: Síndrome de Burnout

4. Em qual área administrativa você trabalha? *

5. Gostaria de participar da pesquisa? Deixe seu telefone para contato: *

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

APÊNDICE B – ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

PESQUISA: SÍNDROME DE BURNOUT EM TRABALHADORES ADMINISTRATIVOS DA INICIATIVA PRIVADA: ASPECTOS PSICOLÓGICOS

PARTICIPANTE: _____ DATA: ____/____/____

IDADE: _____ SEXO: F () M () CARGO: _____

1. O que o seu trabalho significa para você?
2. Como você se sente em relação ao seu trabalho?
3. Como você se sente ao lidar com os seus colegas de trabalho e chefe?
4. Quais foram as mudanças que o trabalho tem trazido para você nesses últimos 6 (seis) meses?
5. O que te levou a buscar o tratamento psiquiátrico e/ou acompanhamento psicológico?
6. Você relaciona os sintomas que te levaram a buscar esse tratamento com o seu trabalho? Por quê?
7. Nesse processo do seu tratamento, o que percebe que mudou na sua relação com o trabalho?
8. Você tem um diagnóstico fechado dos sintomas e sinais que apresentou? Qual?
9. Você continua ou terminou o seu tratamento? Como se sente hoje?

ANEXO A – MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

TESTE 2: MBI -Maslach Burnout Inventory -General Survey

A seguir, há 16 afirmativas relacionadas com o sentimento em relação ao trabalho. Por favor, leia com atenção cada uma das afirmativas e decida se você já se sentiu deste modo em seu trabalho.

Instruções:

Se você nunca teve estes sentimentos, escreva um “0” (zero) no espaço antes da afirmativa.

Se você já teve este sentimento, indique com que frequência você o sente, escrevendo o número (de 1 a 6) que melhor descreve com que frequência você se sente dessa maneira.

Exemplo:

Eu me sinto frustrado / deprimido no trabalho.

Se você nunca sentiu frustração / depressão no trabalho, escreva o número “0” (zero) sob a coluna “frequência”.

Se você, raramente, sente-se frustrado / deprimido no trabalho (poucas vezes por ano, ou menos), escreva o número “1”.

Se seus sentimentos de frustração / depressão são razoavelmente frequentes (poucas vezes por semana, porém não diariamente), escreva “5”.

OBS: Lembre-se que o diagnóstico definitivo só pode ser fornecido por um profissional.

	0	1	2	3	4	5	6
FREQÜÊNCIA	Nunca	Algumas vezes, ao ano ou menos	Uma vez ao mês ou menos	Algumas vezes durante o mês	Uma vez por semana	Algumas vezes durante a semana	Todo dia

DECLARAÇÕES	PONTUAÇÃO							FAIXA DE BURNOUT
1-Sinto-me emocionalmente esgotado com o meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6	EE
	<input type="checkbox"/>							
2-Sinto-me esgotado no final de um dia de trabalho	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							
3-Sinto-me cansado quando me levanto pela manhã e preciso encarar outro dia de trabalho	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							
4-Trabalhar o dia todo é realmente motivo de tensão para mi m	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							
5-Sinto-me acabado por causa do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							
6-Só desejo fazer meu trabalho e não ser incomodado	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							
RESULTADOS	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							

7-Tornei-me menos interessado no meu trabalho desde que assumi esse cargo	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>	DP						

ANEXO A – MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

8-Tornei-me menos entusiasmado com o meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6	DP
	<input type="checkbox"/>							
9-Tornei-me mais descrente sobre se o meu trabalho contribui para algo	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							
10-Duvido da importância do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6	EPT
	<input type="checkbox"/>							
11-Sinto-me entusiasmado quando realizo algo no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							
12-Realizei muitas coisas valiosas no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							
13-Posso efetivamente solucionar os problemas que surgem no meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							
14-Sinto que estou dando uma contribuição efetiva para essa organização	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							
15-Na minha opinião, sou bom no que faço	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							
16-No meu trabalho, me sinto confiante de que sou eficiente e capaz de fazer com que as coisas aconteçam.	0	1	2	3	4	5	6	
	<input type="checkbox"/>							

RESULTADO

MBI SUBESCALA	BAIXO	MÉDIO	ALTO
EE Exaustão Emocional	< 16	17 -27	> 28
DP Despersonalização	< 5	6 - 10	> 11
EPT Envolvimento Pessoal no Trabalho	> 40	39 -40	< 33

APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar da pesquisa “**Síndrome de Burnout em trabalhadores de áreas administrativas**” a ser realizada pela pesquisadora principal, Gabriella dos Reis Manhães Alves, sob a orientação da pesquisadora responsável Prof.^a Ms. Margareth Marchesi Reis. Nesta pesquisa pretendemos compreender o fenômeno do Burnout em profissionais da área administrativa. Esta pesquisa tem como objetivo geral investigar os impactos psicológicos da Síndrome de Burnout na qualidade de vida de trabalhadores de áreas administrativas.

A sua participação na pesquisa será feita a partir de uma entrevista que acontecerá dentro do horário agendado e combinado com antecedência. Durante a sua participação não haverá riscos físicos, entretanto você pode vir a se sentir desconfortável ao recordar de alguma experiência. Caso ocorra, as pesquisadoras se comprometem a dar suporte imediato, visando minimizar e assegurar seu bem-estar integral.

Esta pesquisa trará como benefícios uma melhor compreensão da Síndrome de Burnout e fomentará discussões que contribuam na prevenção e no enfrentamento da doença, buscando melhores práticas, dentro da Psicologia, gerando reflexões acerca do adoecimento no ambiente de trabalho e fomentando políticas públicas que contribuam para a saúde do trabalhador.

Em qualquer momento você poderá obter esclarecimentos sobre todos os procedimentos e informações utilizados na pesquisa e sobre as formas de divulgação dos resultados. Tem também a liberdade e o direito de recusar sua participação ou retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa sem necessidade de comunicado prévio. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido(a) pelas pesquisadoras.

Ao participar deste estudo você não terá qualquer custo, nem receberá nenhum pagamento por sua participação. As informações relacionadas a sua identificação, inclusive seu nome, não serão divulgadas sem sua permissão. Os dados que forem incluídos nos resultados e divulgação da pesquisa receberão tratamento de forma a ocultar e/ou alterar quaisquer características que possam te identificar, preservando seu anonimato.

Ao final da pesquisa as pesquisadoras se comprometem em informar e divulgar os resultados parciais e/ou finais para os seus participantes.

Caso você tenha dúvidas sobre o estudo e/ou seus aspectos éticos você pode entrar em contato com as pesquisadoras por meio dos contatos informados ao final deste documento.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelas pesquisadoras e a outra será entregue a você. Caso concorde em participar da pesquisa as duas vias deverão ser assinadas no local indicado e rubricadas em cada página por ambas as partes.

CONSENTIMENTO PÓS INFORMAÇÃO DO PARTICIPANTE VOLUNTÁRIO:

Eu, _____, por me considerar devidamente informado(a) e esclarecido(a) sobre o conteúdo deste termo e da pesquisa a ser desenvolvida, livremente expressei meu consentimento para inclusão, como sujeito da pesquisa. Afirmando também que recebi via de igual teor e forma desse documento por mim assinado.

Favor informar seu e-mail caso deseje receber os resultados após a conclusão da pesquisa.

E-mail:

Data: ____/____/____

Assinatura do Participante Voluntário

Gabriella dos Reis Manhães Alves

Assinatura da Pesquisadora Principal

gabriella.alves@yahoo.com.br

Prof.^a Ms. Margareth Marchesi Reis

Assinatura da Pesquisadora Responsável

mreis@salesiano.br