

## O ESTRESSE E A SÍNDROME DE BURNOUT: UM REFLEXO NA SAÚDE DO TRABALHADOR

Roselaine Bencke Battisti <sup>1</sup>

Ângela Maria Bavaresco <sup>2</sup>

### Resumo

O trabalho tem por finalidade ocupar grande espaço na vida do indivíduo, bem como no convívio em sociedade. A busca pela realização profissional, nem sempre possibilita ao indivíduo o sucesso, podendo assim, causar ansiedade, insatisfação, tristeza ou exaustão, dependendo sempre do desempenho individual de cada sujeito. Este estudo busca compreender a importância da avaliação psicológica na saúde do trabalhador, bem como estudar o impacto do estresse causado pelo trabalho – Síndrome de Burnout. Esse sofrimento, reflexo da exaustão causa no indivíduo um desgaste emocional, físico e psicológico, sintomas estes que podem ter relações com as mudanças tecnológicas, ocorridas nos meios de produção, predispondo o indivíduo às relações de trabalho disfuncionais. Compreendendo esses aspectos pode-se pensar em medidas preventivas para obter qualidade de vida nas organizações. A síndrome de Burnout se destaca hoje como estafa, um esgotamento psíquico e se coloca como uma problemática social e tecnológica.

Palavras chaves: Estresse. Síndrome de Burnout. Saúde no trabalho.

### 1 INTRODUÇÃO

O estresse e a qualidade de vida no ambiente de trabalho vêm sendo discutido há muitos anos e gera ainda questionamentos acerca do que é possível fazer para evitar o impacto social que esse sofrimento psíquico tem

gerado nas organizações de trabalho e na sociedade. Tem se tornado relevante avaliar o cenário organizacional em que ocorre a Síndrome de Burnout, destacando que mobilizar profissionais da psicologia no contexto da avaliação psicológica para observar e pesquisar os eventos emocionais que predispõe o sujeito através de suas crenças, experiências e subjetividades individuais, ao adoecimento psíquico.

O objetivo deste trabalho é apresentar através da pesquisa bibliográfica, um olhar sobre o sofrimento que o indivíduo tem vivido acerca do trabalho e as perdas significantes no momento do adoecimento. Esse conflito emocional tem comprometido o sujeito, ocasionando estresse, ansiedade, estafa e desânimo frente ao seu labor. As organizações precisam estar atentas ao sofrimento emocional de seus colaboradores, principalmente em situações em que o trabalhador pode apresentar a síndrome de burnout. Neste caso, as organizações, através da área de recursos humanos podem combater o estresse no ambiente corporativo e propor métodos para amenizar esta problemática.

Como resultado foi possível compreender que o ambiente de trabalho possibilita ao ser humano o exercício de conquistas profissionais e pessoais, mas também é cenário de frequentes estímulos e dificuldades que o mercado de trabalho impõe, como: exigências tecnológicas e alterações logísticas. Essas situações geram no sujeito a possibilidade de desenvolver a Síndrome de burnout, considerado um problema de ordem social e de grande relevância por se tratar de situações de mudanças emocionais geradas por exaustão, um esgotamento profissional no trabalho.

## 2 DESENVOLVIMENTO

O trabalho promove para o ser humano o ato de produzir por si, e através de si, bem como, possibilita realização profissional. A saúde mental do indivíduo pode demonstrar que o ambiente do trabalho contribui tanto saudável, quanto prejudicial à saúde do trabalhador. Para Oliveira (1987) o homem iniciou sua vida produtiva de forma primitiva, e o mercado

revolucionou sua mão de obra através da tecnologia, do trabalho especializado, da atividade laboral, e contrapondo isso o sujeito vivenciou prazer e sofrimento no ambiente do trabalho e o ser humano precisa constantemente se readaptar.

A Psicologia tem o papel de contribuir através da avaliação psicológica, na busca de compreender as demandas desencadeadoras do sofrimento psicológico no ambiente de trabalho e as emoções envolvidas neste processo emocional. Aspectos estes relevantes para que se possa trabalhar em rede com outros pesquisadores da saúde no trabalho, visando ações no campo da saúde social. Esse estudo tem um olhar acerca do individual e sua própria história, dando-lhe motivação, percepção e visão acerca da importância do trabalho, das limitações e do aperfeiçoamento pessoal e profissional do sujeito.

Diante das mudanças econômicas foram surgindo atividades novas e novos nichos de mercado, com isso o indivíduo necessitou compreender essas novas relações laborais que o mercado impõe através de novas formas de se produzir. O papel do profissional se tornou complexo, pois as relações de trabalho mudaram significativamente, predispondo o sujeito à ansiedade, insegurança, preocupações e ao estresse.

Com o passar dos anos, a realidade foi apresentando inúmeras doenças decorrentes do novo cenário econômico. Para o sociólogo Alvin Toffler este foi o início do que chamou de choque do futuro o sentimento de ansiedade vaga e constante que surge nas pessoas (apud ALBRECHT, 1990). Essas mudanças industriais rápidas e tecnológicas buscavam acelerar a produção resultando num efeito descrito abaixo:

O efeito dessa aceleração da mudança e obrigar praticamente as pessoas que passam por ela a atingir um nível de estresse fisiológico – uma de alerta biológico tangível que as torna mais vulnerável a outras pressões e acontecimentos de suas vidas. O próprio choque do futuro pode fazer com que as pessoas adoecem fisicamente, predispondo-as a ficarem doente de maneira geral (ALBRECHT, 1990, p. 33).

No ambiente do trabalho a dinâmica laboral contrapõe as exigências tecnológicas, as metas e a produção acelerada mobilizando o sujeito a readaptar-se às novas formas de trabalho. Para Dias e Di Lascio (2003) a maior parte do estresse não implica perigo físico, mas emocional ou psicológico. O sujeito diante de um estresse passa a reagir através do significado de seus próprios conceitos, percepções e vivência.

Para Lipp (2001), O estresse tem seu termo: “deriva do latim e inicialmente foi utilizado para descrever o detrimento que algum material sofre quando submetido a algum esforço”. É válido lembrar, segundo Chiavenato (1999, p. 377) que o estresse é: “um conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa a estímulos ou estressores no ambiente”. Para o sujeito que apresentar diante de situações laborais uma atitude positiva, dinâmica e proativa contribuirá para que seu desempenho fortaleça sua saúde emocional evitando o estresse. Pois existem alguns fatores que contribuem para o surgimento do sofrimento.

### 2.1 FATORES POTENCIAIS AO ESTRESSE

Através da dinâmica do trabalho o ser humano produz, interage, cria, testa, desenvolve protótipos e mecanismos logísticos. Este novo trabalho que se desenvolve exige do ser humano capacidade psíquica, bem como viver em uma sociedade cada vez mais complexa e desafiadora. Na atividade laboral alguns fatores emocionais contribuem para o sujeito viver momentos de estresse desencadeando sofrimento psicológico a ponto de afastar-se do trabalho, seja ela qual for a área. Neste momento percebe-se que o desenvolvimento fomentou muitos segmentos do mercado, mas também impôs mudanças humanas drásticas ao mercado ao longo de toda sua trajetória de desenvolvimento industrial.

Levando em consideração o levantamento teórico, em termos psicológicos ocorrem sintomas como ansiedade, tensão, angústia, insônia, alienação, dificuldades interpessoais, dúvidas sobre si, preocupação excessiva, inabilidade de concentrar-se, dificuldade de relaxar, ira e hipersensibilidade emotiva (CAMELO E ANGERAMI, 2004).

Se não houver ações que promovam o alívio das tensões, tanto internas, quanto externas, o sujeito poderá adoecer, ou em casos extremos chegar a prática de suicídio. Para Savoia, (1999), a perda do suporte social, a morte de alguém, separações, doenças na família, casamento, gravidez, nascimento na família, mudanças de escola, de residência, número de pessoas na mesma residência, dívidas, perdas financeiras, tudo isso gera ansiedade, dúvidas, nervosismo e agressividades. Podemos verificar que a mudança de trabalho, dificuldades com a chefia, perda de emprego e reconhecimento profissional também geram adoecimento.

O estresse pode gerar uma mobilização química coordenada em todo o corpo, visando atingir as exigências para enfrentar ou evitar uma situação de luta ou fuga. O sistema nervoso simpático ativa a secreção de hormônios a partir das glândulas endócrinas, que colocam o corpo em uma situação de guerra (SNELL; BOHLANDER, 2009).

O desgaste emocional que envolve um sujeito submetido nas relações de trabalho, a um fator exigente e muito importante pode determinar o nível de estresse emocional por ele vivido, desencadeando transtornos relacionados ao estresse, como é o caso das depressões, ansiedades patológicas, pânico, fobias, doenças psicossomáticas, entre outros.

Chiavenato (1999) observa com critérios que: as consequências humanas do estresse incluem ansiedade, depressão, angústia e consequências físicas como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Em alguns casos, envolvem abuso de drogas, alienação e redução de relações interpessoais.

Savoia (1999) destaca que as dificuldades pessoais como problemas de saúde, mudanças de hábitos pessoais, de atividades recreativas, atividades religiosas, acidentes, dificuldades sexuais e aposentadorias são considerados fatores estressantes para o ser humano. Diante das informações citadas observa-se que pessoas com esse tipo de estresse ocupacional, têm baixa produtividade, irritação e encontram-se deprimidas.

Vamos observar as transformações ocorridas no contexto do trabalho e a relação estabelecida entre competitividade, mudanças nas atividades

laborais e as consequências causadas por elas como o aumento significativo do adoecimento emocional do trabalhador que passa a ser avaliado como problemática de saúde social no mercado de trabalho.

### 3 SAÚDE NO TRABALHO

O mercado do trabalho impõe mudanças no âmbito das inter-relações do trabalho, destaca-se por ser um campo complexo, dinâmico e em constante mudança, refletindo na saúde pública da população. Compreendendo esse movimento natural e dinâmico do trabalho, a psicologia pode através de seus instrumentos de avaliação implantar ações psicológicas de enfrentamento que visam ao indivíduo conhecer seus aspectos emocionais, possibilitando fortalecer suas emoções e evitar o sofrimento mental.

Para Limongi-França, (2003). É indiscutível o crescimento e as transformações tanto na economia como nas relações de trabalho, na tecnologia e o impacto desencadeado nas organizações e na sociedade. Afinal, esse impacto tem contribuído na formação de novas tecnologias, bem como no aperfeiçoamento constante do desempenho humano, já que a produtividade tem ligação direta com as mudanças humanas no trabalho. Neste cenário percebe-se que o desempenho profissional passou a ter grande importância na atividade laboral para que o colaborador pudesse prosperar na empresa e transformar a produção em um processo cada vez mais lucrativo para a empresa, conforme os autores Limongi-França; Rodrigues, (1997), p. 32, (...) há pessoas que investem intensamente em uma tarefa, porque seu desempenho naquela situação em particular, pode ser importante para uma promoção e seu desenvolvimento na empresa ou profissão. Assim, uma situação poderá conter maior ou menor potencial de ameaça ou desafio da dependência do compromisso que a pessoa estabelecer com ela. E aqui temos uma dupla possibilidade, em que a intensidade do compromisso é grande, isto pode aumentar a vulnerabilidade da pessoa e também servir de impulso e ajudá-lo a desenvolver recursos para fazer frente aos obstáculos que podem surgir.

A melhor forma de enfrentamento de doenças ou a sua prevenção pode estar ligada aos esforços para a implementação de recursos que tenham como resultados melhores condições de saúde para a população. Desta forma, para Chiavenato (1999), a ausência de doenças, seria uma das melhores formas de definir saúde. Pois a sua presença geralmente significa fragilidade, limitação e preocupação quanto à capacidade da pessoa em produzir bons resultados para a empresa.

Na realidade a saúde de um empregado pode ser prejudicada por doenças, acidentes ou estresse. Portanto, é importante registrar que um funcionário competente, mas deprimido e com baixa autoestima, pode ser tão improdutivo quanto um funcionário doente e hospitalizado. Acompanhando o raciocínio os valores sobre a saúde e a doença são construídos na empresa sob o foco da produtividade, sob os princípios que se adota de responsabilidade social e o valor que se dá à preservação das pessoas, das histórias de acidentes de trabalho e da própria cultura organizacional (LIMONGI-FRANCA; RODRIGUES, 1997, p. 77).

Assim, o mundo do trabalho torna-se, de forma rápida e surpreendente, um complexo transformador de sofrimento mental, traz consequências negativas como: a queda de produtividade e a necessidade de rever as condições e os processos de trabalho. Esse princípio fere o psiquismo humano, fazendo com que as pessoas sintam-se exigidas, o sentimento de impotência e de desvalorização desgasta emocionalmente o sujeito prejudicando o potencial humano que pudesse se transformar em desempenho e saúde.

A caminhada da psicologia no campo do trabalho visa à saúde do trabalhador que se encontra em processo de saúde/doença. Cada vivência pode ser relatada em diferentes olhares e percepções, porém com a certeza de que é relatada por indivíduos que desejam ser livres das angústias, das dúvidas, das pressões e dos anseios impostos pela força maior que é a necessidade de se colocar no mundo através do trabalho.

O capital, por meio do trabalho, organiza e dá sentido ao mundo. Porém, doenças consideradas modernas como o estresse, as neuroses e as

lesões por esforços repetitivos, ocorrem há séculos, e seus diagnósticos são estudados e discutidos há muito tempo.

Albrecht (1990) cita que em consequência das transformações econômicas, sociais e culturais seu destaque vai para os primeiros setenta e cinco anos do século XX – foram a mudança, a falta de permanência, a ruptura, a novidade e a obsolescência, além de um sentido de aceleração em quase todos os aspectos perceptíveis da sociedade.

A revolução industrial trouxe um feito no início do século XX, na Europa, grandes mudanças foram impostas no modo de produção. Após a Segunda Guerra Mundial, veio a grande mudança, a intensidade neste processo de mudança causou onda de choque de mudança social, tecnológica e econômica, no mundo inteiro (ALBRECHT, 1990, p. 13). No século XX, ocorreram as primeiras manifestações nas principais ruas que tinha como destaque cartazes onde diziam: “prevenir acidentes é dever de todos”, e até hoje esse tema é atual. (CHIAVENATO, 1999, p. 387)

#### 4 SÍNDROME DE BURNOUT

A relação entre estresse ocupacional e saúde mental tem registrado números alarmantes de incapacidade temporária, absentéismo, bem como riscos à saúde associados à atividade laboral. Para entender melhor a expressão *staff burn-out*, refere-se no passado ao desgaste de profissionais e a busca de medidas preventivas, de acordo com Pereira (2002). Burnout significa “desgaste, tanto físico como mental, torna-se exausto em função de excessivo esforço que a pessoa faz para responder as constantes solicitações de energia, força ou recursos. Atualmente é considerado uma das consequências mais importantes do estresse profissional” (FRANCA & RODRIGUES, 1996, p.71)

Freudenberger (apud SILVA, 2002), afirma ainda que o Burnout é resultado de esgotamento, decepção e perda de interesse pela atividade de trabalho que surge nas profissões que trabalham em contato direto com

peças em prestação de serviço como consequência desse contato diário no seu trabalho.

Para Hirigoyen (2002, p. 20): “[...] o estresse profissional feito de pressão e exagero de tarefas múltiplas e repetitivas pode esgotar uma pessoa e mesmo levá-la a um burn out, isto é, a uma depressão por esgotamento”. As chefias passam grande parte do dia no ambiente de trabalho, segundo a autora, alguns chefes apenas fazem repercutir nos subordinados a pressão que lhes é imposta. Então de tal maneira angustiados pela multiplicidade de tarefas para terminar, que entram em pânico e atormentam os outros. Justificam-se dizendo que estão assoberbados, pois temem não alcançar os objetivos e não podem, além do mais, ficar dando conta dos estados psicológicos de cada um. Enquanto os empregados não se manifestam, tal comportamento, que não tem a intenção de ser maldoso, mas é destruidor, passa sem ser notado, pois a hierarquia não se interessa senão pelos resultados (HIRIGOYEN, 2002, p.257).

O burnout emocional pode ser caracterizado por Delvaux (FRANÇA & RODRIGUES, 1996, p. 71) como a exaustão emocional que ocorre quando a pessoa percebe que não dispõe de recurso suficiente para dar aos outros, surgindo sintomas de cansaço, irritabilidade, propensão a acidentes, sinais de depressão, sinais de ansiedade, uso abusivo de álcool, cigarros ou outras drogas, surgimento de doenças, principalmente de adaptação ou psicossomáticas. Já a despersonalização corresponde ao desenvolvimento por parte do profissional de atitudes negativas e insensíveis em relação às pessoas com as quais trabalha tratando-as como objetos. A diminuição da realização e produtividade profissional geralmente conduz a uma avaliação negativa e baixa de si mesmo. E a depressão apresenta sensação de ausência de prazer de viver, de tristeza que afeta os pensamentos, sentimentos e o comportamento social. Estas podem ser breves, moderadas ou até graves.

França e Rodrigues (1996, p. 71), destacam que o burnout se caracteriza por um conjunto de sinais e sintomas de exaustão física, psíquica e emocional que em consequência da má adaptação do sujeito a um

trabalho prolongado, altamente estressante e com intensa carga emocional, pode estar acompanhado de frustração em relação a si e ao trabalho.

A síndrome de Burnout é um estresse que tem como significado o desgaste tanto mental como físico, e torna-se característico em pessoas que praticam excessivos esforços para corresponderem às solicitações de energia, força ou recurso (LIMONGI-FRANCA; RODRIGUES, 1997, p. 71).

Entretanto, é evidente que os programas centrados no contexto ocupacional enfatizam a necessidade de modificar a situação de desgaste em que se desenvolvem os aspectos geradores de estresse e sofrimento nas atividades organizacionais. Para que isso ocorra são importantes as ações que promovem uma nova visão sobre o significado do trabalho e de seus processos de produção. Pensando nisso, como a avaliação psicológica pode tornar-se inclusiva em práticas de políticas públicas?

## 5 COMO COMBATER O ESTRESSE NO AMBIENTE CORPORATIVO

Existem elementos básicos para que o ambiente de trabalho exerça a função visando à qualidade de vida dos colaboradores. O estresse é combatido através de uma melhor qualidade de vida, segundo Gomes (2008, p. 162). Segundo o autor existem alguns instrumentos que podem ser utilizados para a promoção desse conceito de QVT nas organizações, que geralmente são através de "palestras, leituras, filmes, debates e eventos de valorização da saúde organizacional".

Mas, Albrecht (1990, p. 249) destaca que "uma empresa que tem lucro, tem a capacidade de melhorar a condição humana". Eles podem acertar na aplicação de medidas com a direção objetiva de produtividade por intermédio de recompensas. A empresa que analisa os riscos profissionais aos quais seus colaboradores estão expostos, vela pela melhoria das condições de trabalho e de medidas preventivas.

Albrecht (1990), conclui observando que os métodos construtivos para conseguir o bem-estar ocupacional constituem importantes formas da responsabilidade social que hoje são exigidas pelas pessoas. O estresse para

o autor é um sintoma de um problema, que se crônico em longo prazo, além de comprometer o bem-estar da pessoa prejudica muito sua saúde.

Desta forma, conclui-se que o estudo contribuiu para ampliar o conhecimento sobre o estresse, a síndrome de burnout e a saúde no trabalho.

### 3 CONCLUSÃO

O estresse laboral é um fenômeno cada vez mais comum nas organizações do trabalho, podendo trazer consequências individuais e coletivas. Entende-se que a síndrome burnout é uma resposta à estafa do indivíduo, fase crônica do estresse, quando o sujeito não tem enfrentamento sobre o evento que o estressa. O estudo contribuirá para conhecer ações preventivas que visam ao indivíduo o enfrentamento, para o indivíduo obter qualidade de vida e saúde mental no ambiente de trabalho.

As novas formas de trabalho levam o trabalhador ao estresse laboral predispondo ao adoecimento e a relações de trabalho disfuncionais. Através de suas novas formas de trabalho, seja ela, por tornar a competitividade, a exigência e as mudanças tecnológicas temas centrais ao abordar a síndrome de burnout. Foi observado por Kanaane (1999, p. 25), que as “[...] as organizações necessitam adotar posturas mais flexíveis com relação às concepções sobre poder e influência, o que implica na adoção de estratégias compatíveis com o envolvimento e o engajamento dos trabalhadores, possibilitando a valorização do potencial humano.”

Verificou-se que a combinação entre programas preventivos nas equipes de trabalho e as reflexões acerca da problemática podem tornar possível às ações mais importantes ao indivíduo como: a integração entre a equipe, a troca de experiências e a possibilidade de diminuir a tensão. Assim, considera-se uma atenção psicossocial ao indivíduo visando o equilíbrio da saúde mental individual e coletivo.

Observa-se que a pesquisa bibliográfica utiliza-se de dados científicos importantes para abordagem da saúde do trabalhador, bem como para entender o adoecimento do mesmo, atribui à Psicologia um importante momento de discussões acerca do valor que há entre saúde mental e sofrimento psicológico. Assim, considera-se que a Psicologia pode abordar, através de suas ações coletivas, a saúde física, mental e espiritual do ser humano, de modo que possa atingir a saúde coletiva da empresa, modificando assim a triste realidade da doença em saúde. Por esse momento, os princípios definidos por Zaneli (2002) enfatiza que o psicólogo comprometido com a organização compreende suas interligações sistêmicas e promove ações de prevenção ao estresse, como base para melhorar a qualidade de vida, a saúde e o bem-estar do ser humano.

Assim que o tema vai ganhando destaque, entende-se que a saúde do trabalhador deve ser considerada uma prática social no âmbito da saúde pública.

### REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você. 2.ed. Rio de Janeiro: J. Z. E., 1990.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

FRANÇA, A.C.L.; RODRIGUES, A.L. Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Ed. Atlas; 1996.

GOMES, Kátia Marcos. Gestão de pessoas. In: KOETZ, Luciane de Paula Soutello et al. Teorias da administração e de recursos humanos. Londrina: Unopar, 2008.

LIPP, M.E.N.; MALAGRIS, L.N. O stress emocional e seu tratamento. In: RANGE, B. (org). Psicoterapias Cognitivo comportamentais. Campinas: Psy II, 2001. p.475-90.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas S.A., 1997.

HIRIGOYEN, Marie-France. Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral. Tradução Rejane Janowitz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

KANAANE, Roberto. Comportamento humano nas organizações: O homem rumo ao século XXI. São Paulo: Atlas, 1999.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina, Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

OLIVEIRA, Roberto Carlos. História do trabalho. São Paulo: Ática, 1987.

SILVA, R.C. Metodologias participativas para trabalhos de promoção de saúde e cidadania. São Paulo: Ed. Vetor, 2002.

ZANELLI, José Carlos. O psicólogo nas organizações de trabalho. Porto Alegre: Artmed, 2002.

Sobre o(s) autor(es)

<sup>1</sup>Graduação em Psicologia da Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC – Campus de São Miguel do Oeste.

Rua Joao Pessoa, 1969 – apto 902, centro. Pinhalzinho – SC (Brasil) e-mail: conveniosaude@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Professora do Curso de Graduação em Psicologia da Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC – Campus de São Miguel do Oeste. Rua Oiapoc, 211. São Miguel do Oeste – SC (Brasil) e-mail: angela.bavaresco@unoesc.edu.br