

SÍNDROME DE BURNOUT: INTERVENÇÃO TERAPÊUTICA ATRAVÉS DA PSICOLOGIA POSITIVA

Maria Áurea Maciel Boechat¹ & Rute F. Meneses²

¹ FCHS – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal; ² FCHS – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, CTEC – Centro Transdisciplinar de Estudos da Consciência, FP-B2S – Centro de Investigação em Ciências Sociais e do Comportamento, HE – Hospital-Escola, Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal

Diferente das psicoterapias tradicionais, que têm seu foco nos tratamentos das doenças ou distúrbios, a psicologia positiva tem como princípio o estudo e trabalho preventivo, de maneira que o indivíduo/organizações estejam preparados para o não adoecimento. Com base nos seus princípios – emoções positivas, traços de caráter positivos, relacionamentos positivos e instituições positivas – pretende-se trabalhar o *burnout* e desta forma desenvolver um projeto de investigação.

Burnout

Nas últimas décadas, diferentes estudos internacionais indicam que o estresse ocupacional, incluindo o *burnout*, vem crescendo fortemente (França & Limongi, 2007). Esse fato implica em altos custos sociais para os países, e estima-se que a União Europeia gaste uma considerável quantia de seus recursos nas pesquisas e tratamentos das consequências negativas do estresse ocupacional, como o absentismo, o afastamento do emprego e outras consequências. Alguns fatores são observados e podem contribuir para o desenvolvimento do *burnout*. Podemos citar por exemplo a expansão de serviços, o estresse no trabalho, a relação da chefia seus subordinados, número de horas trabalhadas, entre outros.

O desenvolvimento do *burnout* como uma noção psicológica ocorreu em dois momentos. Inicialmente, na fase pioneira, por um olhar clínico

que prevaleceu, caracterizado pela mera descrição dos sintomas da síndrome de *burnout*; na segunda fase, a fase empírica, pelos estudos de psicólogos sociais e organizacionais, que sistematizaram e estandardizaram os instrumentos de avaliação Schaufeli e Enzmann (1998).

Na maioria das definições, o conceito de *burnout* se baseia nos sintomas, mostrando-se uma longa lista de problemas que tendem a ignorar o aspecto dinâmico da síndrome. Para Schaufeli e Enzmann (1998), *burnout* não era uma síndrome nova, ela já ocorria no passado. Porém, devido à descoberta de diversos fatores associados, ela só foi “descoberta” nos anos 1970, sendo um tipo de estresse ocupacional prolongado e crônico, atingindo especialmente os profissionais que lidam diretamente com o ser humano (professores, médicos, enfermeiros etc). Esses profissionais, cujas atividades estão diretamente envolvidas com os problemas humanos, muitas vezes acabam por se envolver de forma tão intensa com as dificuldades psicológicas, físicas e sociais das pessoas que acabam por se tornar alvo de estresse profissional crônico.

Maslach e Leiter (1997) consideram que, na atualidade, o desgaste emocional e físico no ambiente de trabalho é sempre mais provável quando há um desencontro entre o tipo de trabalho ou tarefa a ser realizada e as características do indivíduo. Esse desgaste pode acontecer também quando a pessoa é ignorada ou minimizada, mas quando a distância entre as pessoas e as tarefas que lhe são exigidas se torna maior, ocorre um desequilíbrio na vida organizacional.

Através de uma abordagem sócio psicológica, que considera o *burnout* como uma resposta ao estresse crônico no trabalho (Maslach & Jackson, 1981, citadas por Gil Monte & Peiró, 1997), provocada por variáveis sócio ambientais e por características individuais que atuam como coadjuvantes no processo de desenvolvimento da síndrome (Maslach & Jackson, 1977, citadas por Benevides-Pereira, 2002), tal fenômeno manifestará por meio de três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e realização profissional reduzida (Benevides-Pereira, 2002).

Embora haja especulações sobre a validade do *burnout* como entidade nosológica isolada, devido à sua alta relação com outros quadros psicopatológicos, como depressão, tristeza, sentimento de impotência e outros. Estudos correlacionam *burnout* com sintomatologia depressiva Schaufelli & Enzmann (1998). Sendo observado também, nos casos de *burnout* um

controle emocional diminuído, levando dessa forma, ao aparecimento de medos indefinidos e ansiedade.

Por essa razão, esse projeto de investigação pretende utilizar técnicas de intervenção da Psicologia Positiva, como também o uso de um App, a fim de verificar a eficácia nos tratamentos de indivíduos com um quadro da síndrome de *burnout*, como por exemplo, apresentando depressão, ansiedade, faltas injustificadas ao trabalho e outros. E assim, se possa através de técnicas preventivas, evitar o surgimento e desenvolvimento da síndrome.

Estudos sobre o estresse no trabalho mostram que, quando o profissional tem percepção das tarefas a realizar, pode associar a essas atividades os sintomas da síndrome de *burnout* e de depressão e quando esse indivíduo se percebe desamparado, sem retorno dos colegas, dos chefes ou da empresa, entra em processo de depressão e apresenta sintomas de *burnout* Maslach & Leiter (1997). Além dessa associação, outra variável relevante é a qualidade de vida, que se torna prejudicada pela depressão e pelos sintomas do *burnout* Maslach e Leiter (1997).

A exaustão emocional refere-se ao esgotamento dos recursos emocionais causados por necessidades interpessoais, nas quais percebe-se que a despersonalização aponta para o desenvolvimento do negativo e da insensibilidade e do cinismo para com as demais pessoas com quem se convive no ambiente de trabalho Schaufeli e Buunk (2003). A despersonalização remete a uma percepção desumanizada dos recipientes, tanto quanto para uma visão impessoal do *self*, segundo Maslach e Jackson, citadas por Schaufeli e Buunk, 2003. Já a redução da realização pessoal também ocorre muito frequentemente, o que leva os indivíduos a avaliarem o trabalho dos colegas de forma negativa.

Na visão de Schaufeli e Buunk (2003), deve-se observar que, nessas três dimensões, exaustão não significa exatamente fadiga, cinismo não é uma atitude distante e falta de realização engloba tanto aspectos sociais quanto os aspectos não sociais da realização ocupacional. Sendo assim, Schaufeli e Buunk (2003), concluem que os diferentes conceitos de *burnout* incluem sempre cinco elementos: a) sintomas disfóricos, sobretudo a exaustão emocional que se torna predominante; b) foco nos sintomas mentais e comportamentais, mesmo que sintomas físicos atípicos sejam algumas vezes mencionados; c) estar geralmente relacionado ao trabalho; d) sintomas observados em indivíduos “normais”; e e) diminuição

da efetividade e fraca performance no trabalho, que ocorrem por causa de atitudes e comportamentos negativos.

Para Schaufeli e Enzmann (1998), *burnout* é um estado persistente e negativo relatado no ambiente de trabalho, da mente em indivíduos “normais” que primariamente se caracteriza pela exaustão, que é acompanhada pelo distresse, um senso de redução da efetividade, diminuição da motivação, e pelo desenvolvimento de atitudes e comportamentos disfuncionais no trabalho.

A primeira visão é a de *burnout* como um estado em que há a despersonalização, a exaustão emocional e a redução da satisfação pessoal, o que pode ocorrer em pessoas trabalhando em qualquer atividade. Para Schaufeli e Buunk (2003), a exaustão emocional se refere à perda de capacidade emocional para suportar grandes exigências que são feitas no trabalho. O aspecto da despersonalização diz respeito ao desenvolvimento de atitudes fortemente negativas ou cínicas, no ambiente de trabalho. O termo despersonalização pode trazer alguma confusão, mas é importante mencionar que ele não está sendo usado no sentido psiquiátrico, em que a pessoa sofre uma grande alienação do seu eu (*self*), e sim, segundo o conceito de Maslach & Jackson (citado por Schaufeli & Buunk, (2003), como a uma percepção impessoal e desumanizada dos receptores, bem como uma visão impessoal do seu eu. E a falta de realização pessoal e profissional se mostra com o indivíduo avaliando os receptores no trabalho negativamente.

A segunda visão de Schaufeli e Buunk (2003) é o *burnout* visto como um processo dinâmico. Na década de 1980, segundo estes autores, o *burnout* se definia como um processo no qual as atitudes profissionais e o comportamento se modificavam para uma atitude negativa no trabalho. Nesta interpretação, o primeiro estágio envolve a desigualdade entre os recursos e as demandas, gerando um estresse. O segundo estágio é a imediata forte tensão emocional, fadiga e exaustão. O terceiro estágio consiste em um número de mudanças nas atitudes e no comportamento, com o indivíduo passando a trabalhar de forma mecânica, ou fazendo comentários críticos e cínicos sobre o trabalho e as pessoas. Esses conceitos evoluíram, passando-se a mostrar o *burnout* como um processo de crescente desilusão e progressiva falta de idealismo, de energia no trabalho. O *burnout* passou então a ser visto como um lento e progressivo processo que começa em um ponto particular desconhecido e, com o

tempo, vai crescendo, e, subitamente, a pessoa se sente exausta, fatigada e sem vontade de mudar, de trabalhar, de se dedicar.

Assim sendo, uma sintética definição de *burnout* deve sublinhar que é um estado persistente e negativo, encontrado em pessoas “normais” e que não sofrem de nenhuma psicopatologia, o qual se caracteriza pela dispersão, pela falta de motivação, e pelo desenvolvimento de atitudes e comportamentos disfuncionais no trabalho. A condição psicológica se desenvolve gradualmente, mas permanece despercebida por um longo tempo, resultando em uma dificuldade em separar as intenções e a realidade no trabalho. Pode-se correlacionar *burnout* e estresse no trabalho; *burnout* e depressão; e *burnout* e fadiga crônica.

Schaufeli e Buunk (2003), explicam que *burnout* não é um fenômeno separado, e as pesquisas mostram justamente que *burnout* é como um “velho vinho colocado em novas garrafas”, devendo ser considerado como mais do que uma depressão, como um fenômeno multidimensional, ao mesmo tempo em que traz uma indesejada depressão, restrita ao ambiente de trabalho. Mais frequentemente, *burnout* é diferente do estresse no trabalho porque se refere a uma sintomatologia multidimensional e a atitudes específicas. Assim, *burnout* é multidimensional, referente ao trabalho e uma síndrome mental primária.

Psicologia Positiva

A Psicologia Positiva tem como fundador o psicólogo americano Martins Seligman, professor da Universidade da Pensilvânia, que, em 1998, escreveu o artigo intitulado “Ciência Social Positiva”, colocando a necessidade de uma psicologia social positiva no século XXI, que pudesse desenvolver forças e virtudes humanas, para que atuasse protegendo de doenças mentais, assim como também encontrasse motivos, coisas, que fizessem a vida valer a pena.

Durante a Convenção da American Psychological Association (1998), Seligman anunciou o movimento científico denominado Psicologia Positiva e logo a seguir promoveu um encontro para debater aspectos relacionados com sua teoria. Tratava-se de um grupo de diversos professores de psicologia, cientistas e jovens pesquisadores com a finalidade de discutir as principais questões da Psicologia Positiva: 1 – Felicidade é um meio ou um fim?; 2 – Motivações positivas derivam das

motivações negativas?; 3 – Qual é a relação entre o indivíduo e as forças interpessoais?; 4 – Qual é a função evolucionária das emoções Positivas? Kamei Helder (2016).

Segundo Kamei (2016), com a publicação do periódico *American Psychologist* na virada do milênio, tendo como tema Felicidade, Excelência e Funcionamento Humano Ótimo, Seligman e outros autores ressaltaram que a Psicologia Positiva não teria sua atenção voltada somente para o tratamento das doenças e sim para a construção das qualidades positivas. Nessa publicação Seligman e seus seguidores relatam em seu artigo introdutório como seria o campo de intervenção da Psicologia Positiva, conforme descrito de seguida.

Este incluiria as experiências subjetivas: bem estar, contentamento e satisfação (no passado); esperança e otimismo (para o futuro); flow e felicidade (no presente). A nível individual consideraria os traços individuais positivos: capacidade para amar e vocação para tal, coragem, habilidades interpessoais, sensibilidade, perseverança, perdão, sabedoria, visão de futuro e outros. Já no nível grupal, remeteria para características cívicas, levando os indivíduos a comportamentos e envolvimento com intenção de uma melhoria na cidadania, que seriam: educação, cidadania, altruísmo, tolerância e outros.

Seligman, em 2002, publicou o livro “Psicologia Positiva, Felicidade Autêntica”. Nele ressalta os três pilares que sustentou a iniciativa científica: 1 – Estudo da emoção positiva; 2 – Estudo do caráter positivo – forças e virtudes, que, quando praticadas regularmente, produzem emoções positivas; 3 – Instituições positivas – que dariam suporte às emoções positivas, como, por exemplo, família, democracia, educação, e outras.

Neste contexto, vários estudos e intervenções vêm sendo desenvolvidas nos últimos anos no âmbito da Psicologia Positiva, de tal forma que foram publicadas meta-análises sobre a eficácia deste tipo de intervenções (p.e., Bolier et al., 2013; Sin & Lyubomirsky, 2009), donde se obteve resultados positivos em relação a intervenção da Psicologia Positiva nos casos de depressão e ansiedade, assim como através de novos estudos de meta-análise, Bolier e cols., 2013, constataram que as Intervenções Psicológicas Positivas podem ser efetivas na melhoria do bem-estar subjetivo e do bem-estar psicológico, para ajudar a reduzir sintomas de depressão.

Desenvolvimento do Projeto de Intervenção e Pesquisa

Com base nos conceitos e características do *burnout* e nos pressupostos (e investigação no âmbito) da Psicologia Positiva, brevemente sintetizados previamente, estruturou-se um estudo longitudinal, focando dois grupos de 25 pessoas, que serão avaliadas através de entrevista e inventário de Maslack (IM) e submetidas a técnicas de intervenção da psicologia positiva, adjuvadas por um App, que podem ser eficazes, oferecendo uma flexibilidade ao acesso, além de atuarem como ponte entre a psicoterapia ou até promovendo autonomia dos seus usuários, tendo em consideração as potencialidades destas, sem esquecer os seus riscos (cf., p.e., Leigh & Flatt, 2015). Para além de indicadores de satisfação e de adesão, a eficácia da intervenção será avaliada através de entrevista e IM. Espera-se obter indicadores de satisfação e adesão em relação à mesma, tendo por base investigações prévias, p.e., sobre a monitorização do processo e progresso da intervenção (p.e., Elliott & James, 1989; Frisch, 2013).

Tendo em consideração a experiência profissional/clínica e de investigação das autoras (e.g., Boechat & Ferreira, s.d.) e a literatura da especialidade consultada, espera-se obter indicadores que permitam ampliar os métodos convencionais de prevenção e tratamento do *burnout*.

REFERÊNCIAS

- Benevides-Pereira, A. M. T. (2002). *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bolier, L., Haverman, M., Westerhof, G. J., Riper, H., Smit, F., & Bohlmeijer, E. (2013). Positive psychology interventions: A meta-analysis of randomized controlled studies. *BMC Public Health, 13*, 119. doi: 10.1186/1471-2458-13-119
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2007). Preditores da síndrome de burnout em professores. *Psicologia Escolar e Educacional, 11*, 101-110.
- Elliott, R., & James, E. (1989). Varieties of client experience in psychotherapy: An analysis of the literature. *Clinical Psychology Review, 9*(4), 443-467. doi: 10.1016/0272-7358(89)90003-2
- França, A.C. L., & Rodrigues, A.L. (2007) – Stress e Trabalho.

- Frisch, M. B. (2013). Evidence-based well-being/positive psychology assessment and intervention with Quality of Life Therapy and Coaching and the Quality of Life Inventory (QOLI). *Social Indicators Research*, 114(2), 193-227. doi: 10.1007/s11205-012-0140-7
- Garcia, L. P., & Benevides-Pereira, A. M. T. (2003). Investigando o burnout em professores universitários. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1, 76-89.
- Garrosa, E., Kamel, H. (2016). Flow e Psicologia Positiva, 15-33.
- Leigh, S., & Flatt, S. (2015). App-based psychological interventions: Friend or foe? *Evidence-Based Mental Health*, 18(4), 97-99. doi: 10.1136/eb-2015-102203
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113. doi: 10.1002/job.4030020205
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1999). Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa. Campinas, SP: Papyrus.
- Rhoads, G. K., & Moore, R. K. (2000). Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31-64.
- Sin, N. L., & Lyubomirsky, S. (2009). Enhancing well-being and alleviating depressive symptoms with positive psychology interventions: A practice-friendly meta-analysis. *Journal of Clinical Psychology: In Session*, 65(5), 467-487. doi: 10.1002/jclp.20593