



Laboreal

Volume 8 N°2 | 2012

A antropotecnologia, ferramenta ou engodo?

Burnout

Burnout

Burnout

Burnout

Marianne De Troyer

Tradutor: Liliana Cunha e Marianne Lacomblez



Edição electrónica

URL: <http://journals.openedition.org/laboreal/6872>

ISSN: 1646-5237

Editora

Universidade do Porto

Refêrencia eletrónica

Marianne De Troyer, « Burnout », *Laboreal* [Online], Volume 8 N°2 | 2012, posto online no dia 01 dezembro 2012, consultado o 08 outubro 2019. URL : <http://journals.openedition.org/laboreal/6872>

Este documento foi criado de forma automática no dia 8 outubro 2019.



Laboreal está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional.

Burnout

Burnout

Burnout

Burnout

Marianne De Troyer

Tradução : Líliana Cunha e Marianne Lacomblez

B como burnout (ou E como esgotamento profissional)

- 1 Entre os riscos psicossociais associados ao trabalho, o burnout ou esgotamento profissional, identificado inicialmente no domínio dos cuidados médicos/à pessoa, afeta doravante todas as profissões, todos os setores de atividade, todas as organizações ou instituições tanto do sector privado como do setor público.
- 2 O conceito de burnout apareceu nos anos '70 na sequência dos trabalhos de psicanalistas e psicólogos (Freudenberger, 1974 ; Maslach & Jackson, 1982). Este conceito vai para além da noção de "stress profissional"; contudo, a exposição prolongada a situações de stress profissional pode conduzir ao burnout. Não se trata mais de uma "depressão", embora ela possa facilitar o surgimento de um burnout, ou um burnout possa evoluir para depressão.
- 3 O burnout inscreve-se na vasta problemática do sofrimento (Dejours, 1998) e do mal-estar no trabalho, que continua a progredir num contexto marcado por importantes transformações da organização do trabalho, ligadas à implementação de novas formas de organização do trabalho e isto, no quadro de questões de ordem económica, política ou científica (de Gaulejac, 2011).
- 4 Na literatura internacional, coexistem diferentes definições de burnout. Inicialmente, Freudenberger (1974) utilizou-a para descrever um estado de fadiga generalizada dos profissionais da saúde mental em contexto de trabalho. Ele descreveu o burnout como "um colapso, um esgotamento ou uma fadiga extrema, proveniente de uma solicitação excessiva de energia, de forças ou de recursos". Christina Maslach (1976) dá uma

definição mais completa, incluindo o esgotamento físico e mental observado em todos os profissionais cujo trabalho implica um contacto contínuo com outras pessoas (pacientes, clientes, usuários). Para ela, as causas do burnout devem ser investigadas no ambiente e nas condições de trabalho. Mais tarde, Maslach e Jackson (1986) identificaram três dimensões do síndrome de burnout, que ainda são utilizadas na literatura científica :

- o esgotamento emocional, definido como um estado de fadiga, de falta de energia que pode manifestar-se tanto ao nível físico, emocional ou cognitivo ;
- a despersonalização : representa, dependendo do caso, uma resposta negativa dirigida a outrém, uma perda de consideração pelos pacientes, os usuários, os colegas, os estudantes, os clientes, etc. Ela pode igualmente ser caracterizada pela impaciência, irritabilidade, perda de idealismo, cinismo, assim como por uma atitude de afastamento ;
- e o sentimento de incompetência ou de não-realização que pode aparentar-se ao facto de avaliar o seu trabalho negativamente, de ter o sentimento de diminuição das suas competências, da sua eficácia.

- 5 No entanto, não existe uma definição unívoca deste conceito nem uma metodologia universal para diagnosticar o burnout ou para o medir. É portanto difícil dar uma estimativa da sua prevalência entre os trabalhadores na Europa. Vários instrumentos de medida do esgotamento profissional (Maslach Burnout Inventory, Burnout Measure Short Version, Teste de Freudenberg, etc.) foram desenvolvidos com base na auto-avaliação pelos trabalhadores da sua percepção deste estado de mal-estar. Em geral, aquando da utilização destes questionários, a população activa afectada pela prevalência de burnout representa quase 30 % dos respondentes. Num estudo conduzido na Bélgica, a abordagem original escolhida pelos investigadores consistiu em pedir a médicos generalistas (178) e médicos do trabalho (168), que identificassem, num período de três meses, os pacientes ou os trabalhadores encontrados em consulta para os quais um diagnóstico de burnout poderia ser formulado. Três meses de investigação permitiram diagnosticar 1.089 casos de pacientes ou trabalhadores em burnout, sobre uma população de 136.131 pessoas. Neste caso, a prevalência do burnout na população ativa belga foi estimada em 0,8 % (Hansez, Mairiaux, Firket & Braeckman, 2010). No entanto, seria necessário realizar um estudo mais vasto para validar esta abordagem que se distingue dos inquéritos efectuados com base na auto-avaliação, como o Burnout Maslach Inventory (MBI)^[1].
- 6 Sublinhe-se aqui que Maslach e Leiter (2011) identificam seis domínios de desequilíbrio geradores de burnout para a vida na empresa, a saber : os valores, a equidade, o espírito de grupo, a remuneração, o controlo e a carga de trabalho.
Lembre-se também que Schaufeli e Enzmann (1998) recensearam mais de uma centena de sintomas susceptíveis de estar associados ao burnout. Estes sintomas podem ser de natureza distinta : físicos (fadiga excessiva, insónia), emocionais (perda de auto-estima, depressão, ansiedade), interpessoais (dessocialização, impaciência, intolerância), atitudinais (descomprometimento organizacional) e/ou comportamentais (absentismo, diminuição da performance).
- 7 Aquando da aparição deste conceito, e ainda hoje, as pesquisas orientam-se, portanto, para as profissões caracterizadas por uma relação de ajuda ao outro, como os enfermeiros, os médicos (Jonckheer et al., 2010), os trabalhadores sociais, os professores, os auxiliares de apoio domiciliário. Mais recentemente, as pesquisas têm recaído mais sobre profissões em contacto com os usuários/clientes como os motoristas

de autocarro, os conselheiros em centros de tele-atendimento, os trabalhadores de *front-office*, os polícias, etc. Todavia, Cintas e Sprimont (2011) indicam que na maioria dessas investigações, o burnout é objecto de uma gestão individualizada das condições de trabalho em termos de 'distância certa'. Dito de outro modo, é ao indivíduo [ao trabalhador] a quem cabe preservar a sua saúde, evitando implicar-se em demasia na sua relação com o cliente, o paciente, o usuário, a fim de encontrar a boa distância para, simultaneamente, se proteger e fazer um trabalho de qualidade. Esta noção de distância certa refere-se à gestão da relação somente pelo indivíduo e, assim, evita colocar em questão a organização do trabalho e, mais globalmente, as políticas de gestão.

- 8 Para além das profissões caracterizadas por uma relação de ajuda, de contactos com os clientes ou usuários, torna-se evidente que o burnout pode agora envolver um amplo leque de trabalhadores. A individualização das condições de trabalho e da avaliação, as novas formas de organização do trabalho e os novos modos de gestão do pessoal conduzem à perda de sentido que as pessoas atribuem ao seu trabalho. Mais concretamente, o burnout é susceptível de aparecer quando o trabalhador se encontra na impossibilidade de fazer o seu trabalho como deveria ou como quereria fazer, em razão de constrangimentos do trabalho (sobrecarga de trabalho, imposição pela gestão de objectivos e/ou de resultados irrealistas, falta de reconhecimento, falta de apoio do superior hierárquico, diferença entre o trabalho "ideal" e o trabalho concreto) ou de recursos muito limitados que lhe são atribuídos.
- 9 Cintas e Sprimont (2011) insistem: eles sustentam que certos climas profissionais favorecem o burnout, em particular os que são marcados pela violência. Ora, o relatório da Agência europeia para a saúde e a segurança no trabalho (EU-OSHA, 2011) coloca em evidência que a violência afecta entre 5 e 20 % dos trabalhadores europeus. Os autores deste relatório indicam também que a violência no local de trabalho ainda é mal reconhecida, apesar de ameaçar a segurança e o bem-estar dos trabalhadores, quer se trate de pessoas vítimas de violência no exercício da sua profissão ou de práticas de gestão/de organizações do trabalho deletérias.
- 10 Note-se que o último inquérito europeu sobre as condições de trabalho (Eurofound, 2012) permitiu registar que na União Europeia :
 - mais de 2 % dos trabalhadores foram objecto de violência física no quadro do seu trabalho *durante o último ano* ;
 - mais de 10 % dos trabalhadores foram objecto de violências verbais no trabalho *durante o último mês* ;
 - 5 % foram objecto de ameaças e de comportamentos humilhantes *durante o último mês* ;
 - e mais de 4 % foram objecto de intimidações ou de assédio no trabalho *durante o último ano*.

11

Além disso, é de constatar a frequência, por numerosos trabalhadores que pararam de trabalhar, em diferentes países europeus, de clínicas de stress ou de consultas em psicopatologia do trabalho ("sofrimento e trabalho").

- 12 É, portanto, hora de resistir às práticas de gestão e às organizações do trabalho deletérias geradoras de contextos de trabalho patogénicos (de Gaulejac, 2011).

BIBLIOGRAFIA

- Cintas, C., & Sprimont, P-A. (2011). *Soutien social et violence au travail ? Quels effets sur le burnout*. Retirado em 2 de outubro de 2012, de <http://www.reims-ms.fr/agrh/docs/actes-agrh/.../2011cintas-sprimont.pdf>.
- de Gaulejac, V. (2011). *Travail. Les raisons de la colère*. Paris : Seuil.
- Dejours, C. (1998). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris : Seuil.
- European Agency for safety and health at work (EU-OSHA), European Risk Observatory (2011). *Workplace Violence and Harassment : A European picture*. EU Publications, Luxemburg. Retirado em 2 de outubro de 2012 de <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound) (2012). Cinquième enquête sur les conditions de travail. Retirado em 3 de outubro de 2012 de <http://eurofound.europa.eu/surveys/index.htm>
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-65.
- Hansez, I., Mairiaux, P., Firket, P., & Braeckman, L. (2010). *Recherche sur le burnout dans la population active belge* (Résumé de l'étude), SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Bruxelles.
- Jonckheer, P., et al. (2010). *Le burnout des médecins généralistes : prévention et prise en charge ?*, Report 165 B, KCE (Centre fédéral belge d'expertise des soins de santé). Bruxelles.
- Langevin, V., Boini, S., François, M., & Riou, A. (2012), " Le Maslach Burnout Inventory (MBI) », *Références en santé au travail*, n° 131, pp 157-159, FRPS 26, Institut National de la Recherche Scientifique (INRS).
- Maslach C, & Jackson, S. (1982). "Burnout in the health professions : A social psychological analysis". In Glenn S. Sanders & Jerry Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness (Environment & Health Series)*, 227-251, Lawrence Erlbaum Associates , Inc., Publishers, Hillsdale, New Jersey, USA.
- Maslach C. , Jackson S.E. (1986), *Maslach Burnout Inventory : Manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press Inc., USA.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 9 (5), 16-22.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2011). *Burn-out : le syndrome d'épuisement professionnel*. Paris , Edition Les Arènes.
- Schaufeli, W.B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practice - A critical analysis*. London : Taylor & Francis.

NOTAS

1. Este questionário, validado, em 24 línguas retoma três dimensões: o esgotamento profissional, a despersonalização e a realização pessoal. Cada dimensão representa uma faceta da avaliação que o sujeito pode fazer do seu trabalho. A pessoa interrogada indica a frequência segundo a qual ela experiencia a sensação descrita no item considerado. No total, são 22 itens em que nove são sobre o esgotamento profissional, cinco sobre a despersonalização e oito sobre a realização

peçoal. Para cada dimensão, um score é atribuído e é qualificado como "baixo", "moderado" ou "elevado". O termo burnout designa globalmente as três dimensões neste instrumento. Para mais informações sobre este instrumento, os leitores familiarizados com a língua francesa, podem consultar o documento do INRS (Langevin, Boini, François & Riou, 2012).

AUTORES

MARIANNE DE TROYER

Institut syndical européen (European Trade Union Institute, ETUI), Boulevard du Roi Albert II, 5,
1210 Bruxelles, Belgique
mdetroyer@etui.org