



# O Estresse Ocupacional e a Síndrome de *Burnout* no Ambiente de Trabalho: Suas Influências no Comportamento dos Professores da Rede Privada do Ensino Médio de João Pessoa

Shirley Luanna Uieira P. Genuíno<sup>1</sup>

Marcos da Silva Gomes<sup>2</sup>

Elaine Medeiros de Moraes<sup>3</sup>

## Resumo

O propósito da presente pesquisa foi investigar a ocorrência de estresse ocupacional e síndrome de *burnout* em professores da rede de ensino privado da cidade de João Pessoa. Participaram da pesquisa nove professores, de ambos os sexos, que lecionam em diversas escolas e estas foram escolhidos aleatoriamente. Na coleta dos dados foi empregado um quadro baseado no Maslach *Burnout* Inventory (MBI), composto por 29 questões que buscavam identificar a presença do *burnout* a partir de três dimensões: comportamental, cognitiva e física, e 17 perguntas que analisaram o perfil dos pesquisados. Os resultados obtidos demonstram que: 30,76% comportamentais, 38,45% físicos e 30,76% cognitivos, sendo assim podemos afirmar que a maioria dos professores apresentou diversos sintomas do estresse ocupacional e em apenas 11,11% foram apresentadas características da síndrome de *burnout*.

**Palavras-chave:** Síndrome de *Burnout*, Estresse Ocupacional, Professores.

## Introdução

O profissional da era globalizada participa de um cenário constituído por diversos fatores, entre eles: a alta competitividade, ascensão da mão de obra terceirizada, concorrência acirrada, carga horárias cada vez mais longas etc. Este panorama de conduta

<sup>1</sup> Graduanda em Administração de Empresas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. Graduanda em Comunicação Social com Habilitação em Relações Públicas pela Universidade Federal da Paraíba e técnica em gestão de micro e pequena empresa.

<sup>2</sup> Graduando em Administração de Empresas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.

<sup>3</sup> Graduanda em Administração de Empresas pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba. Graduanda em História pela Universidade Federal da Paraíba.

estabelecido pelo mercado proporciona o desgaste do corpo humano, de maneira fisiológica e cognitiva. Os trabalhadores de áreas submetidas a grandes responsabilidades, a velocidade nas decisões e outros determinantes que exigem apresentações de resultados continuamente, estão cada vez mais renunciando ao seu tempo de lazer e de descanso que o corpo necessita.

Nesse ambiente o estresse ocupacional e a síndrome de *burnout* têm se tornado pertinente em diversos embates no mundo acadêmico e profissional, por terem se mostrado barreiras reais e crônicas na busca da melhoria da qualidade de vida laboral.

Tendo em vista o estilo de vida adotado pela sociedade atual, suas condutas e rotinas, o presente artigo visa identificar os efeitos do estresse ocupacional e da síndrome de *burnout* nos comportamentos dos colaboradores da rede privada de ensino em João Pessoa. Pretende ainda estabelecer a diferença entre esses dois estados, apresentando suas conseqüências e, finalmente, oferecer sugestões preventivas. Dessa forma, tem a intenção de responder a seguinte questão: como o estresse e a síndrome de burnout tem se apresentado na vida profissional dos professores?

### Trabalho X Qualidade de Vida

O trabalho é reconhecido como fonte de satisfação das necessidades individuais, ocupa um papel central na vida das pessoas e é um fator relevante na formação da identidade e na inserção social das mesmas. Neste contexto, considera-se que o bem-estar adquirido pelo equilíbrio entre as expectativas em relação à atividade profissional e à concretização das mesmas é um dos fatores que constituem a qualidade de vida.

A procura por uma melhor qualidade de vida tem sido uma busca contínua desde meados do século XX. E percebendo-se que esta qualidade está diretamente ligada a vida do homem em seu ambiente de trabalho, os esforços conjuntos para que a vida ocupacional dos indivíduos fossem melhoradas tem sido inúmeros.

Porém, não foi sempre assim, segundo *Dejours* (1992) a situação para a classe trabalhadora do século XIX era de que “é preciso que seja assegurada a subsistência, independentemente da doença. A luta pela saúde, nesta época, identifica-se com a luta pela sobrevivência: “viver, para o operário, é não morrer””. A principal reivindicação era a redução de jornada de trabalho. Logo em seguida, foram as conquistas sob diferentes formas. Tais como: o limite de idade abaixo do qual as crianças não terão mais direito a serem postas a trabalhar; a proteção das mulheres; a duração do trabalho propriamente

dito; o trabalho noturno; os trabalhos particularmente penosos, aos quais não se terá mais o direito de submeter certas pessoas; o repouso semanal.

Após essas primeiras conquistas, de acordo com Dejours (1992), começaram a aparecer reivindicações mais diversificadas. Entre elas a proteção do corpo é a preocupação dominante. Salvar o corpo dos acidentes, prevenir as doenças profissionais e as intoxicações por produtos industriais, assegurar aos trabalhadores cuidados e tratamentos convenientes, esse era o eixo em torno do qual se desenvolveram as lutas na frente pela saúde. O movimento desenvolvia sua ação para a melhoria das condições de vida (duração do trabalho, férias, aposentadorias, salários), mas olhando-se de perto, as palavras de ordem neste domínio concernem em prevenção de acidentes, a luta contra as doenças, ao direito aos cuidados médicos, isto é, a saúde do corpo. Pode-se dizer que este segundo período da “história da saúde dos trabalhadores” caracteriza-se pela revelação do corpo como ponto de impacto da exploração. O alvo da exploração seria o corpo, e só o corpo.

A palavra de ordem da redução de jornada de trabalho deu lugar à luta pela melhoria nas condições de trabalho, pela segurança, pela higiene e pela prevenção de doenças.

Com o desenvolvimento das forças produtivas, das ciências, das técnicas, das máquinas, do processo de trabalho, da organização e das condições de trabalho, Dejours (1992) retrata que há uma nova problemática em relação à saúde do trabalho: a saúde mental. Com isso nascem novas e amplas discussões sobre o objetivo do trabalho, sobre a relação homem-tarefa, e acentua a dimensão mental do trabalho. “mudar a vida” passa a ser a palavra de ordem.

Hoje, vemos a preocupação com a qualidade de vida como um fator em ascensão no âmbito organizacional. Equipes multidisciplinares de profissionais, tentam criar ambientes laborais que aumentem a produtividade dos trabalhadores. Sabem que empregados insatisfeitos raramente trabalham arduamente, contribuam com tanto entusiasmo ou acrescentam valor a seus empregos quanto aqueles que se sentem respeitados, valorizados e apreciados pelo que fazem (ALBRECHT, 2003).

### **Estresse Ocupacional**

Nos séculos anteriores os principais causadores das doenças e das mortes eram basicamente as infecções. Na atualidade as doenças estão mais relacionadas ao

comportamento e ao estilo de vida adotado, devido a diversas exigências adotadas pela legislação trabalhista, que coíbi o inadequamento do ambiente físico de trabalho com a atividade desenvolvida. Transtornos pouco ou menos presentes há algumas décadas acentuam-se, como por exemplo, casos relacionados ao estresse (FIORELLI, 2007)

É de senso comum que o estresse vem se tornando um problema com dimensões cada vez maiores nas organizações. E algumas causas tais como: excesso de carga de trabalho, a falta de tempo para refletir, a falta de tempo para concluir os serviços e a necessidade de realizar muitas tarefas diferentes ao mesmo tempo, são segundo as pesquisa realizada com trabalhadores americanos pela *Business Week* as maiores causas de estresse na atualidade. Para Frank (2000) apud Robbins (2007) “o estresse é uma condição dinâmica no qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo o resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto”.

Uma definição mais simples a firma que o “estresse é um conjunto de reações do organismo a agressões de ordem física, psíquica, infecciosa, e outras, capazes de perturbar-lhe a homeostase” (MICHAELIS, 2000). Kopollow *apud* Fiorelli (2007:276) diz que “fatores capazes de provocar estresse encontram-se no cotidiano, provenientes da atividade física, mental ou emocional; trata-se de algo tão individual que “o que pode ser relaxante para uma pessoa, (sic) pode ser estressante para outra””

Segundo Lipp & Malagris, (2001) a resposta ao estresse incluem sintomas físicos (depressão do sistema imunológico e conseqüente vulnerabilidade a infecções, úlceras, hipertensão, diabetes, alergias etc.) emocionais (medo, pânico, insegurança, raiva, irritabilidade, sensação de fracasso, etc.) vegetativas (boca seca, taquicardia, ânsia/vômito, lágrimas, respiração, curta, etc.) e musculares (tremores, ranger os dentes, tamborilar dedos, ombros tensos, etc.).

Selye (1984) elaborou a “síndrome geral da adaptação” que compreender um modelo trifásico da evolução do estresse: (1) fase de alerta, quando o organismo é mobilizado para situações de emergências, numa reação de luta ou fuga; (2) fase defesa ou resistência: na continuidade do agente estressor na tentativa de o organismo se adaptar e manter a homes

O estresse ocupacional refere-se aos estímulos do ambiente de trabalho que exigem respostas adaptativas por parte do trabalhador e que excedem sua habilidade de enfrentamento; estes estímulos são chamados de estressores organizacionais. A

caracterização de um fenômeno de estresse depende da percepção do indivíduo em avaliar os eventos como estressores, portanto o cognitivo tem papel importante no processo que ocorre entre os estímulos potencialmente estressores e as respostas do indivíduo a eles, sendo capaz de perceber e avaliar demandas do trabalho como estressoras que excedendo a sua habilidade de enfrentamento causam no sujeito reações negativas a nível psicológico, fisiológico e comportamental. Um trabalhador que relata a existência de excesso de trabalho pode não considerá-lo como prejudicial, mas como positivo e estimulante, devido características situacionais e pessoais que interferem no julgamento do indivíduo.

Existem duas fontes principais do estresse no trabalho: ambiental e pessoal. Primeiro uma variedade de fatores externos e ambientais pode conduzir ao estresse no trabalho. Incluem a programação do trabalho, tranquilidade, segurança, fluxo e o número e natureza dos clientes internos e externos a serem atendidos. Cada pessoa reage sob diferentes maneiras na mesma situação aos fatores ambientais que provocam estresse. Pessoas que são viciadas no trabalho (*workaholics*) e que são impulsionadas para alcançar metas – geralmente estão mais sujeitas ao estresse do que as outras. Sua tolerância para a ambigüidade, paciência, auto-estima, saúde e exercícios físicos e hábitos de trabalho e de sono afetam a maneira como elas reagem ao estresse. O estresse não é necessariamente disfuncional. Algumas pessoas trabalham bem sob pequena pressão e são mais produtivas em uma abordagem de cobrança de metas. Outras buscam incessantemente mais produtividade ou um melhor trabalho. Um nível modesto de estresse conduz a maior criatividade quando uma situação competitiva conduz a novas idéias e soluções (CHIAVENATO, 2008).

Um fato importante e que costuma ser menosprezado é a de que os fatores de estresse são cumulativos. O estresse se intensifica a cada fator novo e persistente, e faz com que o nível de estresse do indivíduo cresça. Portanto, um fator pode ter pouca importância quando analisado isoladamente, porém quando observado junto com outros fatores, pode tornar-se o estopim quando adicionado a um nível de estresse já alto. As conseqüências para uma pessoa que esteja experimentando o estresse em um nível muito alto podem ser pressão alta, úlceras, irritabilidade, dificuldade para tomar decisões rotineiras, perda de apetite, propensão a acidentes, etc. Podendo ser dividido em três categorias: sintomas físicos, psicológicos e comportamentais (ROBBINS, 2006).

### Síndrome de *Burnout*

*Burnout* constitui “um estado de fadiga ou frustração causado pela devoção a uma causa, um estilo de vida, ou por um relacionamento que deixou de produzir a recompensa esperada” Neubauer et al. apud Reinhold (2004). O *burnout* é um sentimento de grande tristeza em exaustão em relação ao trabalho, quando um grande dedicação é dada e as expectativas não são alcançadas, em grande níveis, a síndrome pode ser estendida para outras áreas da vida, por um processo chamado *spillover* ou derramamento. Weiss apud Reinhold (2004).

O termo *burnout* significa quimar-se de dentro para fora, foi utilizado pela primeira vez por Freudenberger em 1974 para um tipo de estresse ocupacional encontrado em profissionais de ajuda. Benedivides-Pereira apud Reinhold (2004).

Para Benedivides-Pereira apud Reinhold (2004, p.12), a sintomatologia de *burnout* abrange sintomas físicos (fadiga constante e progressiva, distúrbios do sono, dores musculares, cefaléias, enxaquecas, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares, distúrbios do sistema respiratório, disfunções sexuais), cognitivos (falta de atenção e concentração, alterações de memória, pensamento lento, sentimentos de alienação e de solidão, impaciência, sentimento de Insuficiência, baixa auto-estima, labilidade emocional, desânimo depressão, desconfiança, paranóia), comportamentais (negligência ou excesso de escrúpulos, irritabilidade, agressividade, incapacidade para relaxar, dificuldade em aceitar mudanças, perda de iniciativa, consumo de substâncias, comportamento de alto risco, suicídio) e defensivos (tendência ao isolamento, sentimento de onipotência, perda de interesse pelo trabalho e lazer, absenteísmo, ironia).

A exaustão emocional é caracterizada por um sentimento muito forte de tensão emocional que produz uma sensação de esgotamento, de falta de energia e de recursos emocionais próprios para lidar com as rotinas da prática profissional e representa a dimensão individual da síndrome. A despersonalização é o resultado do desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas, por vezes indiferentes e cínicas em torno daquelas pessoas que entram em contato direto com o profissional, que são sua demanda e objeto de trabalho. Num primeiro momento, é um fator de proteção, mas pode representar um risco de desumanização, constituindo a dimensão interpessoal de *burnout*. Por último, a falta de realização pessoal no trabalho caracteriza-se como uma tendência que afeta as habilidades interpessoais relacionadas com a prática profissional, o que influi diretamente na forma de atendimento e contato com as pessoas usuárias do trabalho, bem como com a organização

(MASLACH, 1998). Trata-se de uma síndrome na qual o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho, de forma que as coisas não lhe importam mais e qualquer esforço lhe parece inútil. A síndrome de *burnout* tem sido negativamente relacionada com saúde, performance e satisfação no trabalho, qualidade de vida e bem-estar psicológico (Rabin, Feldman, & Kaplan, 1999).

De acordo com Maslach e Jackson apud Reinhold (2004) o *burnout* é desenvolvido através das seguintes fases. (1) Idealismo: a energia e entusiasmo são ilimitados, o trabalho é interessante e preenche as necessidades do indivíduo; (2) Realismo: as expectativas iniciais não foram supridas, o trabalho não satisfaz as necessidades, as recompensas e o reconhecimento são escassos. (3) Estagnação e frustração, ou quase-burnout: o entusiasmo e energia iniciais se transformam em fadiga crônica e irritabilidade, nesse momento pode ocorrer comportamento de fuga, a pessoa começa a culpar os outros pelas suas dificuldades. (4) Apatia e *burnout* total: a pessoa tem a sensação de desespero, fracasso e perda da auto-estima e auto-confiança, torna-se depressiva e sente-se só e vazia. (5) O fenômeno fênix: a pessoa pode ressuscitar como uma fênix das cinzas de *burnout*, porém a pessoa deve ser realista em suas expectativas com relação ao trabalho.

Para diferenciar estresse de síndrome de *burnout*, verificamos que o estresse tem pontos positivos e negativos, além de possuir predominância de sintomas físicos com emoções exarcebadas, enquanto o *burnout* tem é sempre negativo, um *distress* (estresse negativo), há sintomas cognitivos com embotamento de emoções, uma sensação de vazio, de falta de motivação e esperança.

## Metodologia

Esse trabalho pode ser caracterizado inicialmente como uma pesquisa bibliográfica, tendo em vista que levantou dados em livros, revistas e *sites*. Podendo ainda ser caracterizada como uma pesquisa exploratória, uma vez que utilizou um instrumento de pesquisa denominado de questionário que foi aplicado pelos próprios pesquisadores a nove professores do ensino médio da rede particular de João Pessoa.

Na coleta dos foi empregado um quadro baseado no Maslach *Burnout* Inventory (MBI), composto por 29 questões que buscavam identificar a presença do *burnout* a partir de três dimensões: comportamental, cognitiva e física, e 17 perguntas que analisaram o perfil dos pesquisados.

Os dados obtidos através do questionário foram analisados por meio da abordagem quanti-qualitativa, uma vez que fez uso de medidas de estatística simples para mensurar os comportamentos relacionados ao estresse ocupacional, através de categorias dos sintomas comportamentais, fisiológicos e psicológicos.

### Considerações Finais

A amostra coletada junto aos professores da rede privada de ensino Médio de João Pessoa apresenta os seguintes índices: mais de 55% dos entrevistados declaram possuir tensão muscular, problemas com memórias, sensação de desgaste físico constante e ritmo de trabalho acelerado/desumano; 44% sentem a boca seca, vontade súbita de iniciar novos projetos, cansaço constante e gastrite prolongada; 33% sente dor ou nó no estômago, aumento da sudorese, entusiasmo súbito e irritabilidade excessiva; 100% consideram a jornada de trabalho longa e nenhum um pesquisado apresentou mãos e pés frios, taquicardia, hipertensão súbita e passageira, formigamento nas extremidades e diminuição da libido.

Os profissionais pesquisados possuem uma jornada de trabalho média de 11 horas por dia, distribuídas em 4 empresas e exercem a profissão à 13 anos, 66% trabalham nos três turnos, a maioria deles considera comum a existência de mudança de temperatura, luz mal posicionada, barulho e mobiliário inadequado, além de 45% fazer uso de bebidas alcoólicas.

Os dados acima coletados dividem-se em três níveis, sendo eles: 30,76% comportamentais, 38,45% físicos e 30,76% cognitivos, sendo assim podemos afirmar que a maioria dos professores apresentam diversos sintomas do estresse ocupacional e em apenas 11,11% foi características da síndrome de *burnout*.

Segundo NIOSH apud Reinhold (2004) algumas mudanças podem ser incorporadas ao trabalho que minimizam o estresse, são elas:

- (1) Assegurar-se de que o trabalho de cada um esteja em concordância com suas capacidades e recursos disponíveis;
- (2) estruturar os empregos para que tenham sentido e sejam estimulantes;
- (3) definir claramente os papéis e responsabilidades de cada um na organização;
- (4) dar oportunidade para que os empregados participem de decisões e ações ligadas ao seu trabalho;
- (5) melhorar a comunicação e reduzir incertezas quanto ao trabalho e à carreira;
- (6) dar oportunidade para interação social entre empregados;
- (7) estabelecer horários de trabalho compatíveis com as responsabilidades fora do trabalho.

Uma boa forma de prevenir o *burnout* segundo Maslach & Leiter apud Reinhold (2004) seria a construção por parte das organizações de algo positivo, o que é mais difícil do que eliminar algo negativo. Para isso é preciso refletir sobre seis pontos de desequilíbrio entre trabalhador e empresa, que são: (1) excesso de trabalho, (2) falta de controle sobre o trabalho, (3) falta de recompensa pelo trabalho executado, (4) falta de união entre as pessoas, (5) falta de equidade e (6) conflito de valores. Sendo assim para que haja equilíbrio estes autores consideram essencial possuir: carga de trabalho sustentável, sensação de escolha e controle, reconhecimento e recompensa, senso de união, equidade, respeito, justiça, um trabalho significativo e valorizado.

### Referências Bibliográficas

ALBRECHT, Karl. *O poder das mentes em ação: desenvolvimento e gestão da inteligência organizacional*. Tradução: Dayse Batista. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

BAVA JR., Augusto Caccia. *Introdução à Sociologia do Trabalho*. São Paulo: Ática, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas*. São Paulo: Campus-Elsevier, 2005.

DEJOURS, Christophe. *A Loucura do Trabalho*. 5ª edição. São Paulo: Cortez, 1992.

IORELLI, José Osmir. *Psicologia para administradores: integrando teoria e prática*. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 2007.

KOLTERMANN, Ione Teresa Altermann Pozetek. "Prevalencia do Estresse Ocupacional em Trabalhadores Bancários." 2005.

REINHOLD, Heiga Hinkenickel. *O sentido da vida: prevenção de stress e burnout do professor*. Campinas: PUC-Campinas, 2004.

ROBBINS, Stephen Paul. *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2005.