

cies _ iscte

e-Working Paper

BURNOUT DE UM FENÓMENO COMPLEXO PARA UMA ANÁLISE SOCIOLÓGICA

TERESA PINHO FERREIRA

Nº 235/2022

E-Working Paper | Número 235/2022

BURNOUT
DE UM FENÓMENO COMPLEXO
PARA UMA ANÁLISE SOCIOLÓGICA

TERESA PINHO FERREIRA

cies _iscte

Centro de Investigação
e Estudos de Sociologia

Lisboa | maio 2022

© Teresa Pinho Ferreira, 2022

Teresa Pinho Ferreira

Burnout. De Um Fenómeno Complexo Para Uma Análise Sociológica

Primeira publicação: maio de 2022

ISSN: 1647-0893

Conselho editorial:

Sandra Palma Saleiro (coordenadora)

Ana Margarida Barroso

Jorge Vieira

Nuno de Almeida Alves

Rita Cachado

Rosário Mauritti

Conceção gráfica e composição: Lina Cardoso

Composição em caracteres Futura, 12

Propriedade do título: CIES-Iscte

Correspondência:

CIES-Iscte, Iscte – Instituto Universitário de Lisboa

Av. das Forças Armadas, 1649-026 Lisboa

Tel.: (+351) 21 046 4018

E-mail: cies@iscte-iul.pt

BURNOUT DE UM FENÓMENO COMPLEXO PARA UMA ANÁLISE SOCIOLÓGICA

Teresa Pinho Ferreira

Teresa Pinho Ferreira, é doutoranda em Sociologia no Iscte — Instituto Universitário de Lisboa, com bolsa de investigação para doutoramento pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia [Ref. 2020.05644.BD]. Licenciada em Psicologia — área de pré-especialização de Psicologia Social, pela Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, concluiu o Mestrado integrado em Psicologia pela mesma instituição.

Foi investigadora júnior no Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra. Coordenou o Gabinete da Juventude da Câmara Municipal de Santa Maria da Feira, e esteve responsável pelo Núcleo de Planeamento Estratégico e Projetos da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens.

Email: teresa_pinho_ferreira@iscte-iul.pt

Resumo Este artigo propõe uma viagem ao fenómeno do *burnout* sustentada numa revisão da bibliografia publicada desde a década de 1960, e parte da contextualização histórica da evolução do conceito, com referência aos primeiros estudos que potenciaram o seu reconhecimento científico. A análise das principais definições e instrumentos de medida permite encontrar um suporte teórico comum alimentado pelos domínios social e organizacional da psicologia. A descrição de algumas das perspetivas teóricas mais presentes na literatura que abrangem uma análise de níveis individual, interpessoal e organizacional, é conduzida a um enfoque particular em abordagens de lente sociológica. A presença ténue do nível estrutural, identificada como uma das principais lacunas no estudo e compreensão deste fenómeno, propõe uma nova abordagem teórico-conceptual, designadamente o paralelismo entre o *burnout* profissional e a *alienação* industrial, e um modelo inovador que avança com uma leitura sociocultural e sociopolítica, e que se constitui como ponto de partida para estudos nesta área. A concluir, são esboçadas questões e interpelações que resultam da reflexão crítica em torno das diversas perspetivas teórico-conceptuais, sendo lançados ensaios de propostas que sugerem o aprofundamento do estudo do *burnout* a partir de uma dimensão sociológica.

Palavras-chave: *Burnout*, sociologia, sistema económico e político.

Introdução

A palavra *burnout* invadiu o século XX. Assumindo o formato de peças jornalísticas, artigos de opinião ou em conversas do quotidiano, este tópico marca presença nos mais diversos contextos, com particular intensidade no domínio ocupacional.

Se alguns destes trabalhos relatam experiências individuais do fenómeno, contando com contributos de especialistas, particularmente do domínio da psicologia clínica e das organizações, outros exploram causas e consequências, individuais ou associadas ao contexto de trabalho, sugerindo estratégias de prevenção e remediação, em formato de receituário, com particular foco na ação do indivíduo (Gonçalves, 2019; Lusa, 2019; Moura, 2019).

De acordo com a revisão da bibliografia é possível verificar que, do ponto de vista académico, em especial no domínio das ciências sociais, este fenómeno tem vindo a constituir-se, desde a década de 1970, como objeto de estudo de pesquisas que se traduzem em centenas de publicações (Schaufeli et al., 2009).

A leitura do relatório sobre o *burnout* publicado em 2018 pela Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e do Trabalho (Eurofound) dá conta que o interesse em torno do *burnout* tem favorecido o aumento de publicações científicas em diversas áreas, centradas fundamentalmente nas profissões de prestação de cuidados. Sublinha ainda que a diversidade de metodologias, definições e operacionalização do conceito, conduz a uma dificuldade na comparabilidade dos dados e

inibe a identificação do número e características de pessoas que experienciaram o *burnout*.

Este documento, que resulta de um questionário preenchido por 28 correspondentes dos estados-membros da União Europeia e da Noruega, refere ainda que, no que ao reconhecimento médico e político do fenómeno diz respeito, apenas a Itália e a Letónia admitem o fenómeno como doença profissional, e a Suécia é o único país que usa o código da 10.ª edição da Classificação de Doenças Internacional como diagnóstico médico (Eurofound, 2018).

Se é verdade que a ausência de rótulo médico inibe a estigmatização, também naturaliza a experiência deste fenómeno, quando associado a um elevado investimento no trabalho, competência e a melhor desempenho. A inexistência de reconhecimento enquanto doença ocupacional fomenta uma leitura individual da pessoa vítima de *burnout*, individualizando a origem da experiência, mas também os processos de tratamento e reabilitação e eliminando qualquer medida de protecção social neste âmbito (Schaufeli, 2017).

A idade, o género e as diferenças étnico-raciais no burnout

A pesquisa sobre a relação entre *burnout* e fatores associados a diferenças de idade, de género, e étnico-raciais resulta na constatação de que o conhecimento existente é limitado, sendo a idade a variável que apresenta uma ligação mais consistente com o fenómeno.

Segundo Maslach et al., (2001), os níveis mais elevados de *burnout* são reportados por pessoas com idades entre os 30 e os 40 anos. À medida que a idade vai avançando, as estratégias para lidar com o stresse ocupacional melhoram, e a distância entre a realidade e as expectativas profissionais vai reduzindo. Neste sentido, podendo confundir-se o fator idade com experiência profissional, o risco parece ser mais elevado no início da carreira (Gil-Monte & Peiró, 1997: 108, 109).

No que refere ao género, apesar do predomínio de uma narrativa que sustenta que as mulheres registam mais experiências de *burnout*, os poucos estudos sobre esta relação apontam para a transversalidade do fenómeno, verificando-se uma associação entre a dimensão da *exaustão emocional* e o género feminino, e entre a *despersonalização* e o género masculino (Purvanova & Muros, 2010).

Se, por um lado, estes resultados podem refletir os estereótipos de género e a confusão entre sexo e ocupação (Maslach et al., 2001), a narrativa é reforçada pela centralidade que a *exaustão emocional* assume na definição do *burnout*. Dito de outra forma, se esta dimensão se encontra mais presente nas mulheres, a leitura mais simplista é a de que são elas quem experiencia mais este fenómeno. Como resultado, e de acordo com Purvanova e Muros (2010), a perceção de que o *burnout* é uma experiência predominantemente feminina, pode reforçar comportamentos discriminatórios face às mulheres que, associadas a uma maior vulnerabilidade ao stresse no trabalho (Matlin, 2004 cit. in Purvanova & Muros, 2010: 169), veem limitado o acesso a oportunidades desafiantes e impulsionadoras de progressão. Por outro lado, a ausência de reconhecimento do fenómeno nos homens, favorece a atenção negligente dos seus sinais e sintomas (Wilcox, 1992 cit. in Purvanova & Muros, 2010: 169).

Sublinhando a escassez de estudos sobre as diferenças étnico-raciais no que refere ao *burnout*, o artigo de Lawrence et al. (2022), dá conta que as diferenças entre as pessoas de grupos minoritários sub-representados e as pessoas que não integram estes grupos são inconclusivas. Estes resultados reforçam a necessidade de estudos sobre a relação entre esta variável e o *burnout*, e a sua prevalência em grupos minoritários.

○ *burnout* em contexto

A crise pandémica decorrente do vírus SARS-CoV-2 reforçou a visibilidade e a importância social deste fenómeno, associado a um modelo ocidentalizado de organização da sociedade (Neckel et al., 2017: 119).

O ano de 2020 foi particularmente produtivo em pesquisas sobre o impacto da Covid-19 na saúde mental, antecipando como hipótese a relação positiva entre o *burnout* e a crise pandémica, em especial nos grupos de profissionais de saúde que trabalharam na primeira linha de intervenção (Baptista et al., 2021; Duarte et al., 2020; Gonçalves et al., 2021; Jácome et al., 2021; Mendes et al., 2021; Pereira et al., 2021).

Por outro lado, o contexto pandémico, marcado por medidas de contenção que se prolongaram em sucessivas renovações de estados de emergência, trouxe à reflexão e discussão públicas diferentes naturezas do fenómeno, em particular o *burnout* parental. O carácter obrigatório da modalidade de teletrabalho, a par do encerramento de escolas, decorrente do reforço das medidas de contenção do vírus, reforçaram as condições favoráveis à promoção e intensificação de um contexto onde este fenómeno vem sendo estudado (Aguiar et al., 2021).

Desde 1970 até ao presente, o *burnout* tem suscitado o interesse de cientistas de diversas áreas. Se as abordagens iniciais circunscreviam este fenómeno a profissões associadas à prestação de cuidados, desde o início dos anos 2000 é possível observar a proliferação de estudos em domínios tão diversos como o desporto e a parentalidade (Gustafsson, 2007; Roskam et al., 2017), para referir alguns. Não obstante a centralidade deste artigo no conceito de *burnout* ocupacional, importa considerar a diversidade da natureza deste fenómeno.

Entendido como um construto multidimensional, o *burnout* no desporto adaptou a definição e a escala de medida Maslach Burnout Inventory (MBI)¹, e é definido como “uma experiência duradoura de *exaustão física e emocional*, *redução da sensação de realização*, e *desvalorização da participação desportiva*, como consequência de *stress* crónico

1 A MBI (Maslach & Jackson, 1981) divide-se em três dimensões, operacionalizadas em três subescalas destinadas a medir a *exaustão emocional*, *despersonalização* e *realização profissional*. É a escala mais divulgada e usada nos estudos sobre o *burnout* e será abordada mais adiante no ponto “Como se operacionaliza?”.

prolongado, (...) assim como perda de envolvimento e diminuição da motivação” (Gustafsson, 2007: 5, trad. da autora).

O conceito de *burnout* parental, à semelhança do *burnout* ocupacional, é definido como uma síndrome tridimensional caracterizada como um estado de elevada *exaustão* relacionada com o papel parental individual, que conduz ao *distanciamento emocional* em relação ao filho ou à filha, e ao sentimento de *ineficácia parental* (Roskam et al., 2017: 9). Compreendido como uma resposta prolongada a stresse parental crónico, o *burnout* parental é específico de um contexto e independente do *burnout* ocupacional e do stresse parental (Mikolajczak et al., 2019).

Muito embora o *burnout* no desporto e o *burnout* parental tenham assumido como ponto de partida a definição e a escala de medida de Maslach e Jackson (1981), as idiosincrasias dos contextos conduziram à adaptação da operacionalização dos conceitos, em particular no que refere ao foco da relação entre a pessoa que providencia o serviço e a pessoa destinatária do mesmo. Se no caso do *burnout* no desporto, esta dimensão traduz-se na relação entre a/o atleta e a atividade desportiva, no que refere ao *burnout* parental é assumida como a relação entre pai(s) ou mãe(s) e filha(s) ou filho(s).

Sustentado numa revisão da bibliografia publicada desde a década de 1960, este artigo propõe uma viagem ao fenómeno do *burnout*, que começa pela contextualização histórica da evolução do conceito, referindo os primeiros estudos que potenciaram o seu reconhecimento científico, designadamente através de Herbert Freudenberger e Christina Maslach, personalidades influentes nesta área.

Um olhar atento sobre o estado da arte permite verificar que a multiplicidade de estudos e a proliferação de definições e instrumentos de medida comungam de um suporte teórico alimentado pelo domínio da psicologia. Com passagem pelas principais definições e instrumentos de medida, pretende-se rever algumas das perspetivas teóricas que integram os diferentes níveis de análise deste fenómeno.

A descrição dos níveis de análise mais presentes na literatura será conduzida a um enfoque particular em abordagens de lente sociológica, evidenciando a ausência do nível estrutural como uma das principais lacunas no estudo e compreensão deste fenómeno. A concluir, esboçam-se questões e interpelações, sendo lançados ensaios de propostas que sugere o aprofundamento do estudo do *burnout* a partir de uma dimensão mais abrangente e estrutural.

Evolução histórica

Sob o lema “não perguntes o que o teu país pode fazer por ti, mas o que podes fazer pelo teu país” (Kennedy, John F., trad. da autora), a década de 1960 é marcada, nos Estados Unidos da América (EUA), pelo movimento de luta contra a pobreza, com profissões de serviços humanos protagonizadas por pessoas jovens, extremamente dedicadas e empenhadas na missão de transformação da sociedade (Schaufeli et al., 2009). A frustração associada à idealização destas ocupações, aliada à burocratização e profissionalização, como resultado da forte influência do Estado e do Governo, terão estado na origem da emergência do *burnout* (Kaschka et al., 2011; Schaufeli, 2017), que data de 1970.

Dez anos depois dos primeiros registos nos EUA, este fenómeno chega à Europa Ocidental, em particular ao Reino Unido, Alemanha, Holanda, Bélgica, Escandinávia, Finlândia e Israel. A partir de meados de 1990, é identificado nos restantes países da Europa Ocidental, Oriental e Central, Ásia, Médio Oriente, América Latina, Austrália e Nova Zelândia. No final do século passado, difunde-se pelos países do continente Africano, pela China e pela Índia (Neckel et al., 2017: 118, 119).

Ainda que sinalizado em diferentes quadrantes geográficos, o *burnout* continua a ser um fenómeno associado a um modelo de organização social marcadamente ocidental. A globalização, privatização, liberalização e o individualismo constituem-se como alguns dos

atributos deste modelo, com consequências ao nível da qualidade de vida no trabalho (Neckel et al., 2017: 120).

As pesquisas sobre este fenómeno são consubstanciadas em conceitos e instrumentos de medida de base ocidental, ignorando as idiosincrasias dos contextos socioculturais em estudo. Segundo Ina Rosing (Schaufeli, 2017: 120), se, por um lado, trabalho e profissão são construídos específicos das sociedades modernas industrializadas, por outra parte, as dimensões do Maslach Burnout Inventory (MBI), em particular as subescalas de *despersonalização* e de *baixa realização pessoal* no trabalho correspondem a conceitos etnocentros. De acordo com a autora, a *despersonalização* parte de uma concepção de personalidade ocidentalizada, que distingue entre “eu” e “tu”, e a dimensão de *realização pessoal* pressupõe uma concepção de realização, que resulta de uma cultura individualizada. Nas culturas coletivas, pelo contrário, a realização resulta do esforço coletivo (Schaufeli, 2017).

O conceito

A palavra *burnout* tem assumido diferentes significados ao longo do tempo, aplicada a diversos domínios (Online Etymology Dictionary, n.d.). Em 1837, era sinónimo de extinção após o consumo total de combustível. Em 1931, referia-se aos circuitos elétricos que deixam de funcionar por sobrecarga. Em 1972, era usada na gíria, para se referir a pessoas toxicodependentes, e em 1975 começa a ser vulgarmente usada como exaustão mental devido ao esforço contínuo.

Em Portugal, em 2022, no Dicionário da Língua Portuguesa, *burnout* é definido como “esgotamento físico e mental causado por excesso de trabalho ou por stress decorrente da atividade profissional” (Dicionário Infopédia Da Língua Portuguesa, n.d.).

A literatura científica define a década de 1970 do século XX como o período histórico que assinala a manifestação, o reconhecimento e o interesse científico por este fenómeno. Contudo, interessa notar que, de

acordo com Matthias Burisch (cit. in Schaufeli, 2017: 111), as primeiras referências podem ser encontradas em contexto bíblico. A expressão “fadiga de Elias”, traduz o caso do profeta que, na sequência de múltiplas vitórias e milagres, face a uma derrota iminente, é confrontado com um sentimento de desespero profundo, acabando por se entregar a um sono prolongado. Este caso ilustra sintomas de uma condição mental que se assemelham a descrições modernas do *burnout*, nomeadamente o compromisso forte, mas também desgastante com uma causa, ao qual se segue o desencanto e distanciamento. O caso de Moisés é igualmente sugestivo. Durante uma viagem que realiza a partir do Egito, o profeta revela um forte sentimento de desilusão motivado pela exigência contínua das pessoas, não obstante a sua forte entrega às causas (Schaufeli, 2017: 111, 112).

A poesia de William Shakespeare também deu palco a este conceito quando, em 1599, num dos seus poemas, descreve o esgotamento de energia associado ao amor.

She burn'd with love, as straw with fire flameth.
She burn'd out love, as soon as straw outburneth
(Enzmann & Kleiber, 1989 cit. in Schaufeli, 2017: 111)

Já em 1960, Graham Greene usa o termo *burnout* no seu romance “*Burn-Out Case*” para descrever a sua personagem principal — Query, um arquiteto célebre que se muda para uma colónia de pessoas com lepra num país africano. A desilusão, apatia, fadiga e cinismo de Query assemelham-se a características identificadas por Freudenberger (1974), e podem ser lidas como uma metáfora que, de acordo com Walker (1986: 41), representa o paralelismo entre a evolução do *burnout* e da lepra. Não resultando em morte física, ambas mutilam e deixam marcas profundas (Schaufeli, 2017: 112).

Em contexto clínico, a descrição do estudo de caso da enfermeira Miss Jones, relatado por Schwartz e Will, em 1953, é assinalado como

aquele que, apesar de não ser categorizado enquanto tal, melhor descreve os sintomas que vieram a ser associados ao fenómeno, designadamente a *exaustão emocional*, a atitude de indiferença em relação aos pacientes e o sentimento de *baixa realização* (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Freudenberger e Maslach: Os primeiros estudos

O interesse académico no fenómeno de *burnout* surge em 1976 quando Herbert Freudenberger, psicanalista estadunidense que alternava a sua atividade clínica entre a prática privada e o trabalho voluntário nas *Free Clinic*², publica no *Journal of Social Issues*, aquele que viria a ser o primeiro artigo sobre o *burnout* no domínio ocupacional: “*Staff Burnout*” (1974). Aqui, descreve sinais, sintomas e traços da personalidade prevalentes, sublinhando a variância interpessoal e a existência de diferentes níveis, em função da fase de evolução do fenómeno.

A experiência pessoal de exaustão decorrente do trabalho, e os relatos de colegas de comunidades terapêuticas que manifestavam estados de depressão, apatia e agitação, constituíram-se como os principais fundamentos empíricos dos estudos do autor, que consubstanciam a definição da síndrome de *burnout* como um “estado de fadiga ou frustração provocado pela devoção a uma causa, modo de vida ou relação que não conseguiu produzir a recompensa esperada” (Freudenberger & Richelson, 1980: 13, trad. da autora). A abordagem que imprime aos seus estudos, inspirando investigações futuras, centra-se, predominantemente, em variáveis individuais, como traços da personalidade; sinais e sintomas (de natureza física e comportamental); e nas relações interpessoais (com clientes/pacientes, colegas de trabalho e chefias).

2 O movimento *Free Clinic* surgiu no final da década de 1960, nos EUA e no Canadá, e o primeiro projeto piloto a nível nacional foi implementado no distrito de São Francisco, em 1967. Estas clínicas são organizações privadas, sem fins lucrativos, e apresentam-se como uma alternativa ao sistema de saúde privatizado e burocratizado.

Muito embora refira que o *burnout* não é exclusivo de grupos de profissionais dedicados à prestação de cuidados, podendo até encontrar-se em áreas como a indústria e negócios, Freudenberger entende que a particularidade deste fenómeno nos/as profissionais que se dedicam às *free clinic*, é associada ao facto destes/as se encontrarem na linha da frente de três batalhas. Com um sentimento de total compromisso, fazem face às doenças da sociedade, às necessidades das pessoas que pedem apoio, e às suas elevadas expectativas individuais (Freudenberger, 1975). Responder a estas necessidades enquanto os recursos humanos diminuía, rapidamente conduz a um elevado nível de exaustão emocional (Freudenberger, 1973).

Na mesma década, dois anos depois de Freudenberger, Christina Maslach, psicóloga social em Berkeley, publica, em 1976, aquele que vem a ser o seu primeiro trabalho sobre o tema — “*Burned-Out*”. É curioso encontrar este artigo publicado numa revista não científica, o que demonstra o fraco reconhecimento que, por esta altura, a comunidade académica atribuía a este conceito (Friberg, 2009: 543, 544; Schaufeli & Enzmann, 1998: 7).

O interesse de Maslach pelo *burnout*, enquanto objeto de estudo, surgiu na sequência de uma pesquisa a propósito de estratégias para lidar com a ativação emocional, nomeadamente mecanismos de defesa cognitivos como o *distanciamento* e a desumanização adotadas por pessoas trabalhadoras em contextos stressantes como o da saúde (Schaufeli et al., 1993).

De acordo com a autora, cuja abordagem se foca no contexto social e nas relações *transacionais* no local de trabalho com pacientes/clientes, colegas ou chefias, o *burnout* favorece a diminuição da qualidade dos serviços prestados nas áreas social e da saúde. Por outro lado, na perspectiva da vítima, traduz-se na redução da *autoestima*, aumento do *absentismo* e elevada taxa de *rotatividade* nos contextos de trabalhos. É possível, ainda, associar a experiência da síndrome a comportamentos de consumo abusivo de álcool, transtorno mental, conflitos conjugais e suicídio (Maslach, 1976).

Burnout: como se define?

Meio século passado desde a emergência deste conceito no campo científico, é possível encontrar milhares de publicações, conferências e comunicações sobre o fenómeno (Schaufeli et al., 2009).

Não existindo uma definição de *burnout* clara e amplamente aceite pela comunidade científica, a definição de Maslach e Leiter (2016) é a mais usada nos estudos realizados. Assim, este fenómeno é entendido como “uma síndrome psicológica de *exaustão emocional*, *despersonalização* e *realização profissional reduzida*, que pode ocorrer entre indivíduos que trabalham com outras pessoas” (Maslach et al., 1996: 192, trad. da autora).

Por *exaustão*, componente associada à dimensão de *stress individual*, entende-se o sentimento de drenagem de recursos físicos e emocionais necessários para o cuidado do/a outro/a (particularmente nas profissões dedicadas à prestação de cuidados), sendo que o descanso entre períodos de trabalho não é suficiente para reposição dos níveis de energia solicitados. A componente de *cinismo/despersonalização*, associada à dimensão *interpessoal* do *burnout*, refere-se à resposta face à perda de energia. A delapidação dos recursos vitais conduz ao desinvestimento do indivíduo em relação ao trabalho. Se, inicialmente, esta pode ser entendida como uma estratégia de autoproteção em relação ao stress gerado pelo contacto com as outras pessoas, as respostas negativas e hostis que daí decorrem conduzem, com frequência, à desumanização na prestação de cuidados/serviços. Este mecanismo de defesa resulta na terceira dimensão da síndrome: *diminuição de realização profissional*, que remete para o sentimento de fracasso, inutilidade e conduz a uma diminuição da autoestima (Maslach & Leiter, 2016; Maslach & Jackson, 1981).

Partindo de uma análise sistemática das definições de *burnout* ocupacional desde 1970 até ao presente, é possível identificar 11 definições originais e 88 secundárias³, sendo que cada uma destas está associada a

3 Canu et al. (2021: 97) entendem como secundárias as definições da(s) mesma(s) autoria(s) que, embora baseada no conceito da original, são formuladas com uma redação diferente.

uma das originais (Canu et al., 2021). A primeira é da autoria de Freudenberg (1974), e a segunda, de Maslach e Jackson (1976). De acordo com Canu et al., as definições mais recentes datam de 2018 e 2019. Em 2018, Hansez et al., descreve o *burnout* como um “estado de espírito negativo persistente relacionado com o trabalho, em ‘indivíduos normais’, caracterizado pela exaustão, sentimento de ineficácia, desmotivação e comportamentos disfuncionais no trabalho (Canu et al. 2021: 101, trad. da autora). A definição publicada em 2019 num relatório belga intitulado “Burnout assessment tool” considera este fenómeno como “uma condição relacionada com o trabalho, que ocorre naquelas pessoas que trabalharam produtivamente e sem problemas durante um longo período, para sua satisfação e para a das outras pessoas” (Idem, trad. da autora).

Em maio de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS), inclui o *burnout* na 11^a revisão da Classificação Internacional de Doenças (CDI), qualificando-o como um fenómeno ocupacional, o que significa que se inclui nas razões pelas quais as pessoas recorrem aos serviços de saúde, mas não é classificado como doença ou condição de saúde. O *burnout* é, assim, definido como uma síndrome que resulta de stresse crónico no local de trabalho, cuja gestão não foi bem-sucedida. A sua caracterização, baseada na definição de Maslach e Jackson, apresenta três dimensões: 1) sentimentos de *esgotamento* ou *exaustão*; 2) aumento de *despersonalização*, sentimentos de negativismo ou *cinismo* em relação ao seu trabalho e 3) redução de *eficácia* profissional (World Health Organization, 2019).

Apesar da vasta produção científica sobre este fenómeno, mantém-se o debate em torno da sua definição. Vários estudos apontam limitações à natureza tridimensional da proposta de Maslach e Jackson. A dimensão da *exaustão* parece reunir maior consenso na literatura revista, considerada como a variável central da síndrome. A *despersonalização/cinismo* é entendida por alguns autores como uma estratégia de proteção em relação ao contexto responsável pela delapidação dos recursos dos indivíduos e não como uma característica do fenómeno. A dimensão de *realização* é aquela que reúne menor consenso, sendo considerada como um resultado da *exaustão* e da

despersonalização, (Heinemann & Heinemann, 2017; Kaschka et al., 2011; Kristensen et al., 2005; Neckel et al., 2017; Weber & Jaekel-Reinhard, 2000).

Já Heinemann e Heinemann (2017) atribuem a falta de clareza na definição e a ausência de consenso quanto ao diagnóstico ao facto dos estudos se centrarem na prevalência do *burnout*, nas causas e fatores associados, e em programas de prevenção, ignorando, assim, a análise crítica das bases psicológicas e fisiológicas do fenómeno, bem como a discussão em torno da função do conceito em contexto clínico e na sociedade em geral.

Como se operacionaliza?

Como resultado dos estudos realizados, e com o objetivo de avaliar as diferentes dimensões desta síndrome junto de vários profissionais prestadores de cuidados, Maslach e Jackson (1981), desenvolveram uma escala de medida, amplamente usada, desde então até ao presente — *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Esta escala inclui três subescalas: *exaustão emocional*, *despersonalização* e *realização pessoal* e começou por ser desenhada especificamente para profissionais prestadores de cuidados (Maslach & Jackson, 1981).

Apesar de ser considerado um instrumento privilegiado no acesso ao *burnout*, a MBI é alvo de diversas críticas. A ambiguidade e fraqueza de alguns itens, e o carácter de autorresposta, o facto de não se basear numa definição consistente, e não resultar de um processo de observação clínica sistemática (Schaufeli, 2003), são algumas das debilidades apontadas. Por outro lado, esta escala tem vindo a ser usada como um instrumento de diagnóstico que ajuda a distinguir entre grupos que experienciam e não experienciam o fenómeno, o que transforma o *burnout* numa variável dicotómica, contrariando o entendimento inicial de Maslach e Jackson (1981), que consideram o *burnout* como uma variável contínua (Heinemann & Heinemann, 2017; Schaufeli, 2003; Schaufeli et al., 2009; Shirom & Ezrachi, 2003).

Quadro 1

Escala	Autoria, Ano	Dimensões (N.º de itens)	Definição	Fontes de dados
Maslach Burnout Inventory (MBI): Human Services Survey (HSS)	Maslach e Jackson (1981)	Exaustão Emocional (9) Despersonalização (5) Realização Pessoal (8)	"Síndrome de exaustão emocional e cinismo, que ocorre com frequência no seio de indivíduos que trabalham com pessoas".	(Maslach et al., 1996; Maslach et al., 2019)
MBI: Human Services Survey for Medical Personnel	Maslach e Jackson (1981)	Exaustão Emocional (9) Despersonalização (5) Realização Pessoal (8)	Idem	(Maslach et al., 1996; Maslach et al., 2019)
Burnout Measure (BM)	Pines e Aronson (1981)	Exaustão Física (7) Exaustão Emocional (7) Exaustão Mental (7)	"Estado de exaustão física, emocional e mental, causado por exposição prolongada a situações emocionalmente exigentes".	(Pines & Aronson, 1988; Enzmann et al., 1998)
MBI: Educators Survey (MBI-ES)	Maslach et al. (1986)	Exaustão Emocional (9) Despersonalização (5) Realização Pessoal (8)	"Síndrome de exaustão emocional e cinismo, que ocorre com frequência no seio de indivíduos que trabalham com pessoas".	(Maslach et al., 1996; Taris et al., 1999)
MBI: General Survey (MBI-GS)	Maslach et al. (1996)	Exaustão (5) Cinismo (5) Eficácia Profissional (6)	Idem	(Maslach et al., 1996; Taris et al., 1999)
MBI: General Survey for Students (MBI-SS)	Maslach et al. (1997)	Exaustão (5) Cinismo (4) Eficácia Profissional (6)	Idem	(Maroco & Tecedo, 2009; Maslach et al., 2019)
Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)	Demerouti et al. (2001)	Exaustão (8) Distanciamento em relação ao trabalho (8)	"Síndrome psicológica que emerge da exposição a um ambiente de trabalho stressante, com elevadas exigências e recursos reduzidos".	(Demerouti & Bakker, 2008; Sinval et al., 2019)
Copenhagen Burnout Inventory (CBI)	Kristensen et al. (2005)	Burnout Pessoal (6) Burnout relacionado com o Trabalho (7) Burnout relacionado com o/a paciente/cliente (6)		(Kristensen et al., 2005; Fonte, 2011; Borritz et al., 2006)
Shirom-Melamed Burnout Measure (SMBM)	Shirom e Melamed (2006)	Fadiga Física (6) Fadiga cognitiva (5) Exaustão Emocional (3)	"Sentimentos de exaustão física, emocional e cognitiva centrados na depleção dos recursos energéticos do indivíduo, que resulta da sua exposição crónica ao stresse ocupacional".	(Shirom & Melamed, 2006; Schilling et al., 2019; Gomes, 2012)

Fonte: Compilação da autora com base nas obras referidas.

Procurando dar resposta a algumas destas críticas, têm sido construídas e submetidas a processos de validação diversas escalas, centradas em diferentes dimensões. As propostas prevalentes nesta revisão privilegiam os vários aspetos da dimensão da *exaustão* e os diferentes contextos onde o fenómeno pode ser experienciado (*burnout* pessoal, relacionado com o trabalho e relacionado com o/a paciente/cliente). Todas as escalas são construídas em países ocidentalizados e consideram nuclear a exposição a situações emocionalmente exigentes e a ambientes de trabalho stressantes.

O Quadro 1 descreve os instrumentos com maior expressão na literatura e ilustra o carácter hegemónico da MBI, que disponibiliza diferentes versões subtilmente adaptadas à especificidade do público-alvo (em alguns dos itens, a palavra “destinatário/a” é substituída em função do grupo-alvo), cuja acessibilidade é limitada ao circuito comercial.

Diferentes níveis de análise

A fase pioneira do desenvolvimento teórico-conceptual do *burnout*, cunhada por Freudenberger, é marcada por um processo indutivo, em que as primeiras definições resultam do trabalho prático e da experiência individual de profissionais. Maslach lidera a fase empírica, focada na sua operacionalização e medição.

Comum a estes dois períodos, particularmente nas décadas de 1980 e 1990, é a intensidade de propostas de modelos e abordagens teóricas, com vista à compreensão do *burnout*. As perspetivas mais prevalentes baseiam-se em teorias já consolidadas do domínio da psicologia, especialmente da psicologia social e organizacional, e centram-se em níveis de análise individual, interpessoal e organizacional. Pelo contrário, as abordagens que procuram uma interpretação estrutural e do fenómeno são escassas nas publicações dedicadas ao tópico.

Nível de análise individual

As abordagens individuais — onde os estudos de Freudenberger se inscrevem, descritas como especulativas, sustentam que as elevadas expectativas e aspirações em relação ao trabalho, o desequilíbrio entre o idealizado e o real, e a inadequação ou inexistência de estratégias individuais adaptativas em contexto ocupacional, desencadeiam uma resposta ao stresse que pode levar à experiência de *burnout* (Schaufeli & Enzmann, 1998).

Integrado neste nível de análise, Fischer (1983) propõe um modelo de análise do *burnout* de base psicanalítica. O autor entende que as pessoas que experienciam o *burnout* revelam uma elevada idealização do trabalho, que se manifesta na forte dedicação e sentido de compromisso, mesmo quando confrontadas com adversidades no ambiente de trabalho, que conduzem ao sentimento de frustração (Fischer, 1983: 40-45).

Segundo este modelo, que procura explicar esta determinação, o que motiva o esforço árduo para além do razoável é a necessidade de perseguição da “ilusão da grandiosidade”, que serve o propósito de suportar o sentido básico da autoestima. Na verdade, estas pessoas não sentem que perderam o seu ideal. Pelo contrário, esforçam-se, desesperadamente por mantê-lo e, neste processo, experienciam o *burnout* (Idem).

Mais tarde, Burisch explica o *burnout* através do modelo da ação (Burisch, 1993: 75-93), que se baseia na Teoria da Ação e considera como unidade de análise os “episódios de ação⁴”. Segundo esta perspetiva, o *burnout* resulta de padrões de perturbação que interferem no processo de ação, tais como: bloqueio do objetivo; frustração do motivo; recompensa insuficiente e efeitos laterais negativos inesperados. Nos casos em que as várias tentativas de resolução da perturbação não são bem sucedidas, tem lugar o “stresse de segunda ordem”, e a experiência de

4 Por episódio de ação entende-se um processo cíclico, que pode variar desde minutos até anos, e começa quando um ou mais motivos latentes são ativados por uma situação percebida.

burnout pode ocorrer quando as tentativas para reduzir os efeitos desta ordem de stresse são frustradas (Idem).

Uma outra proposta deste nível é o Modelo de Conservação de Recursos de Hobfoll e Freedy, de 1993. Fundamentado na teoria de base motivacional, tem vindo a ser aplicado na explicação do stresse e postula que uma das principais fontes motivacionais se relaciona com a obtenção, retenção e proteção de recursos tais como objetos, condições, características pessoais, ou tipos de energia. Segundo o modelo, o stresse psicológico tem lugar quando estes recursos são ameaçados, perdidos, ou, no caso de ganhos, estes não compensam o investimento de recursos anterior (Hobfoll & Freedy, 1993: 115-29). O modelo sugere que os sintomas e as causas do *burnout* estão associados a perda de recursos que não podem ser supridos, designadamente a energia física, a resistência emocional e a agilidade cognitiva (Idem).

Nível de análise interpessoal

Este nível de análise — onde a proposta multidimensional de Maslach se insere, considera a dimensão emocional central na compreensão do *burnout*, designadamente no que refere às relações estabelecidas entre profissionais e clientes, mas também entre colegas de trabalho e chefias.

É a partir deste nível de análise que Harrison (1983) sugere um modelo baseado na competência, assumindo a *competência social* e a *eficácia* como os conceitos centrais na compreensão do fenómeno.

Segundo esta abordagem, o *burnout* encontra-se inversamente relacionado com a *competência* e a *eficácia* percebidas pela pessoa trabalhadora, fundamentalmente no que respeita às relações interpessoais com os/as clientes. Nos casos em que é possível encontrar no ambiente de trabalho fatores de ajuda como: objetivos de trabalho realistas; ajuste entre os valores do indivíduo e da instituição; e formação profissional, os sentimentos de *eficácia* e de *competência social* aumentam, influenciando positivamente a motivação inicial para ajudar. Quando prevalecem fatores obstaculizantes,

designadamente a ambiguidade de papéis e o excesso de trabalho, o sentimento de *eficácia* desaparece. A manutenção desta situação resulta na experiência de *burnout* que, por sua vez, conduz ao desenvolvimento de novos fatores obstaculizantes (Harrison, 1983: 29-39).

Mantendo como pano de fundo o entendimento do *burnout* enquanto conceito que se desenvolve no contexto social e interpessoal do trabalho, Buunk e Schaufeli (1993: 53-66) avançam com a perspetiva baseada nas Teorias da Comparação Social e da Equidade, que decorre de investigações realizadas com profissionais de enfermagem.

Os autores consideram que a origem do fenómeno se encontra na ausência de reciprocidade na relação entre profissional e cliente, sendo atribuída a este último a responsabilidade pela drenagem dos recursos emocionais e conseqüente *exaustão emocional* do/a profissional e nos processos de filiação e comparação social com colegas. A falta de clareza sobre o procedimento dos/as profissionais, a perceção de equidade, a exigência e o desafio associados às pessoas destinatários dos cuidados, por outro lado, assim como a ausência de reciprocidade na sua relação representam, de acordo Buunk e Schaufeli, um papel fundamental no desenvolvimento do *burnout* (Idem).

Quanto aos processos de afiliação e comparação social com colegas, os autores observam, por um lado, a ausência de suporte social que resulta da resistência destes/as profissionais em procurarem ajuda, e, por outro lado, o “contágio” de sintomas de *burnout* entre colegas, especificamente junto de profissionais vulneráveis a efeitos de comparação social (Idem).

Uma outra perspetiva é o Modelo Existencial de Pines (1993: 33-51), que defende que o *burnout* resulta de um processo de *desilusão progressiva*, que termina no estado de fadiga e *exaustão emocional*. Este modelo, baseado em Teorias Motivacionais, sustenta que o *burnout* decorre do fracasso na busca de significado existencial através do trabalho.

Se outrora o dilema existencial associado à angústia da mortalidade encontrava resposta na religião, atualmente, e particularmente nas sociedades ocidentais, este lugar é ocupado pelo trabalho (Idem). Partindo desta premissa,

o modelo existencial entende que as pessoas idealistas, particularmente em profissões de prestação de cuidados, trabalham arduamente, na esperança de que o trabalho contribua para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e da sociedade. Desta forma, o cumprimento afincado deste sentido de missão contribuirá para que o trabalho seja um elemento fundamental na busca de significado para as suas vidas (Idem).

Segundo Pines, um ambiente de trabalho positivo, caracterizado pela solidariedade e pelo desafio, permitirá à pessoa trabalhadora atingir o auge da sua realização, cumprir o objetivo existencial e, desta forma, reforçar a motivação inicial. Quando, pelo contrário, estas características do ambiente de trabalho são negativas e constituem-se como obstáculo na concretização do objetivo existencial, a pessoa sente que fracassou no seu propósito, vê reduzida a sua motivação inicial e experiencia o *burnout* (Idem).

Nível de análise organizacional

Os modelos aqui descritos consideram que as características da organização em relação com o indivíduo desempenham um papel central no desenvolvimento e prevenção do *burnout*, designadamente através da exploração de conceitos como *autoeficácia profissional*, *estrutura organizacional* e *apoio social e saúde organizacional*.

Procurando uma conceção unificadora do *burnout*, a hipótese de Cherniss (1993: 135-43) relaciona as características do ambiente organizacional com o sentimento de *autoeficácia*, apoiando-se no conceito de *sucesso psicológico* de Hall (1976) e na *Teoria da Autoeficácia* de Bandura (1989). Segundo Hall, a satisfação e motivação em relação ao trabalho aumentam quando a pessoa atinge, com sucesso e de forma autónoma, um objetivo desafiante e com particular significado pessoal, sendo o sentimento de sucesso mais relevante do que o êxito objetivo. Tal conduz ao *sucesso psicológico* que, por sua vez, aumenta o envolvimento no trabalho e a autoestima, prevenindo o *burnout*. O carácter desafiante do trabalho, a autonomia e controlo, a devolução de resultados, e o apoio de chefias e colegas (Cherniss, 1993:

138) são identificadas como características organizacionais que conduzem a baixos níveis de *burnout*.

Inspirado na *Teoria da Autoeficácia* de Bandura, Cherniss entende que a *autoeficácia* não é um traço da personalidade, e avança com o conceito de *autoeficácia profissional* enquanto “crenças do/a(s) profissionais nas suas capacidades de desempenhar funções profissionais de trabalho” (Cherniss, 1993: 141, trad. da autora). A partir desta definição, distingue três domínios do desempenho do papel profissional: da tarefa, relacionado com o domínio técnico; interpessoal, no que respeita à capacidade de relação com outras pessoas; e organizacional, associado à crença quanto à capacidade individual de influenciar grupos sociais e políticos dentro da organização (Cherniss, 1993: 142).

Ao considerar a *autoeficácia profissional* nuclear na redução de stresse e prevenção do *burnout*, Cherniss entende que as condições do ambiente são fundamentais para o seu reforço, e apresenta propostas para os três domínios, tais como a *adaptação dos padrões de desempenho*; *formação profissional adequada*; *promoção de “comunidades ideológicas”*; e a *revisão do estatuto social da profissão* (Cherniss, 1993: 144-49).

Já Winnubst (1993: 151-60) propõe um modelo de natureza teórico-conceitual que sublinha a relação entre a *estrutura organizacional*⁵, o *clima organizacional*⁶ e o *apoio social* para explicar o *burnout*. Segundo o autor, as causas do *burnout* variam em função dos tipos de *estrutura organizacional* e de *apoio social*. Se na *estrutura burocrática mecânica*, as práticas de trabalho rotineiras, monótonas e perfeccionistas podem estar na origem deste fenómeno, na *estrutura burocrática profissional*, este pode ser explicado pela falta de estrutura dos processos de trabalho, competitividade, conflitos interpessoais e desajuste no papel profissional.

5 Segundo a análise de Mintzberg (1979 cit. in Winnubst, 1993: 152-153), na qual Winnubst se baseia, a *estrutura burocrática mecânica* caracteriza-se pela centralidade da estrutura técnica, processos standardizados, e limitada descentralização horizontal. Numa *estrutura burocrática profissional* prevalece a descentralização vertical e horizontal, apenas as habilidades são standardizadas e as pessoas que desempenham as tarefas são as figuras centrais.

6 O *clima de trabalho* de uma organização é entendido por este autor como o resultado do que a maioria dos seus membros consideram como costumes, práticas e procedimentos (Winnubst, 1993: 153).

Por outro lado, o sistema de *apoio social*, fundamental na percepção individual da estrutura organizacional, relaciona-se com o tipo de estrutura. A *estrutura mecânica*, caracterizada pela hierarquia vertical e definições claras de direitos e deveres, é associada a um apoio instrumental. Esta estrutura providencia um sistema determinado pelas chefias, e o *apoio social* serve o propósito de manter rituais que asseguram um funcionamento estável da organização, reduzindo, assim, o risco de *burnout*. Apesar de favorecer o sentimento de segurança, as suas características repetitivas e rotineiras podem conduzir à *alienação*, e constituir uma ameaça à saúde mental das pessoas trabalhadoras (Winnubst, 1993: 159, 160). Numa *estrutura profissional ou orgânica*, associada ao apoio informacional e emocional, o poder de orientação emana de objetivos e valores comuns e a comunicação é horizontal e vertical. Apesar da abertura do *clima organizacional* e da partilha de responsabilidade entre colegas e chefias, a falta de estrutura na definição das tarefas pode levar à experiência do *burnout* (Idem).

Em 1993, Cox et al. apresentam um modelo explicativo do *burnout*, que parte da proposta conceptual de Leiter e de Maslach e integra o *modelo transacional*, aplicado ao estudo do stress ocupacional. De acordo com este modelo, o estado de cansaço emocional e cognitivo, e a pressão e tensão são indicadores de fragilidade do bem-estar geral. O *burnout* é entendido como um episódio particular do processo de stress ocupacional, experienciado particularmente por profissionais de serviços humanos. Privilegiando as dimensões de *exaustão emocional* e a *despersonalização* da definição de Maslach enquanto respostas a elementos stressores, os autores integram neste modelo o conceito de *saúde organizacional*, determinado pelo ajuste, coerência e integração dos sistemas psicossociais da organização. Este conceito diz respeito à forma como as suas políticas e procedimentos são percebidos pelas pessoas trabalhadoras, e é apresentado como uma variável moderadora da relação entre stress ocupacional e *burnout*. Os autores entendem ainda que a *realização profissional* poderá ser igualmente moderadora entre os efeitos

dos sentimentos de esgotamento emocional na despersonalização (Cox et al., 1993: 177-193).

Abordagem sociológica vs psicológica

As perspetivas teórico-conceituais anteriores descrevem alguns dos olhares sobre o *burnout* que se multiplicam, em particular, a partir da definição e escala de medida de Maslach e Jackson, em 1981. Estas abordagens oferecem propostas de natureza compreensiva, que sendo diversas nos fundamentos teóricos que as sustentam, apresentam características comuns. O foco em profissionais de serviços humanos, a idealização do trabalho, o sentimento de frustração, o desajuste entre exigências e recursos, o conflito na relação com clientes e colegas, e a inevitabilidade do stressse intrínseco ao trabalho, pontuam, transversalmente, cada uma destas propostas.

É neste cenário que, a partir da revisão bibliográfica realizada, se evidencia a escassez de publicações de natureza sociológica, que surgem à margem do campo disciplinar da sociologia. Uma análise de obras mais recentes sobre este fenómeno permite constatar que o enquadramento teórico-conceitual se encontra, maioritariamente, dentro dos limites disciplinares da psicologia social e do trabalho, com exceção para a publicação de Schaufeli e Enzmann, de 1998.

Dez anos depois dos seus primeiros estudos, Freudenberger sugere a necessidade de compreender a relação do *burnout* com as transformações da sociedade (Farber, 1983: 27). É Seymour Sarason, investigador em psicologia da educação e comunitária, que, no prólogo da mesma publicação categoriza o *burnout* como um fenómeno “individual-societal” complexo, que tem lugar no seio de uma história social complexa, e de uma estrutura e dinâmica política e económica específicas. O *burnout* resulta menos de uma característica individual, e reflete mais as particularidades de uma sociedade mais abrangente (Farber, 1983: vii).

Contudo, são quatro os autores que, pontualmente, contribuem para a reflexão e discussão deste fenómeno numa perspetiva macrosocial. Os contributos de Karger e Dressel, em 1981, apresentam propostas de conceitos e de modelos teóricos nas publicações “*Burnout as Alienation*” (Karger, 1981) e “*Professional Burnout: Sociocultural and Sociopolitical Perspectives*” (Dressel, 1981). Karger estabelece um paralelismo entre o *burnout* profissional e a *alienação* industrial, baseando-se no conceito de Marx. O modelo inovador de Dressel avança com uma análise que integra variáveis sociopolíticas e socioculturais entrelaçadas com os níveis de análise considerados centrais. Em 1988, Handy relaciona o *burnout* com o conceito sociológico de *função manifesta e latente* e, em 1994, Meyerson, académica especialista em comportamento organizacional, explora a abordagem *institucional e cultural*, comparando *sistemas institucionais* de cinco hospitais.

Burnout profissional e alienação industrial

Ao mesmo tempo que é disseminada a definição de Maslach, Karger (1981), académico na área do serviço social, apresenta uma proposta de análise do *burnout* de nível social, sustentada no conceito marxista de *alienação*⁷. Crítico dos estudos publicados até então, Karger identifica características comuns às diferentes abordagens no âmbito da psicologia, nomeadamente: o foco no *burnout* pessoal e profissional; o pressuposto de que a profissão é independente das atitudes sociais e da realidade social que integra; e a assunção de que o stresse é endémico ao trabalho. Estes princípios norteadores reforçam limites e fronteiras da investigação neste domínio, dentro dos quais parece não ter lugar uma abordagem ao *burnout* enquanto fenómeno social e problema profissional o que, segundo

7 Naquela que é a sua primeira crítica à economia política de Adam Smith, J.-Bay e David Ricardo, Marx defende que o trabalho, dentro do sistema industrial capitalista, conduz à *alienação* do homem, à sua *objetificação*. A *alienação* do trabalho significa, assim, que o trabalho é externo à pessoa trabalhadora, à sua natureza, o que se traduz, por um lado, na ausência da realização pessoal no trabalho, de desenvolvimento livre das capacidades físicas e mentais, e, por outro lado, na exaustão física, sofrimento e depressão, ao invés do sentimento de bem-estar (Marx, 2010).

Jeffry Galper (1980 cit. in Karger, 1981), pode ser explicado pela influência das perspetivas políticas na definição de questões científicas e limites da investigação. A investigação sobre o *burnout* parte, assim, das reações subjetivas da pessoa trabalhadora ao fenómeno, e não da desumanização do trabalho provocada pela burocracia.

Inspirado no conceito marxista de *alienação*, o autor propõe um exercício de comparação entre o *burnout* profissional e a *alienação* industrial. Para tal, baseia-se nos resultados do estudo de Emma Rothchild (Karger, 1981: 278) às pessoas trabalhadoras na indústria automóvel da *General Motors* e na análise de assistentes sociais numa agência pública dedicada aos serviços de proteção social.

À luz desta perspetiva, o *burnout* resulta da objetificação das habilidades sociais e de interação, fundamentais para quem trabalha no setor social. Segundo Karger, num contexto organizacional burocratizado da sociedade capitalista, a pessoa trabalhadora é transformada em objeto de produção. A transformação das habilidades em simples meios de produção conduz ao distanciamento do/a profissional em relação ao/à destinatário/a, e, portanto, à reificação da relação com a pessoa que é servida, transformando-a em mercadoria inanimada. É nesta reificação, que se encontra o paralelo da *alienação* industrial com os sintomas do *burnout* (Karger, 1981). Se no caso do contexto industrial, a objetificação acontece na relação entre a pessoa trabalhadora e o objeto de produção, no serviço de proteção social público, dá-se na relação entre duas pessoas, o que acentua o carácter público e social do fenómeno (Idem).

Com o argumento de fazer face a uma crise económica, numa lógica de racionalidade burocrática, as instituições de proteção social foram transformadas em indústrias. Em ambos os contextos é possível observar rotina e monotonia do trabalho, verificando-se uma elevada especialização e estratificação, que condiciona as possibilidades de progressão na carreira com base na meritocracia, uma vez que os cargos de chefia passam a ser ocupados por quem está mais bem preparado do ponto de vista da gestão e não pelo conhecimento profissional acumulado. A estrutura das agências

públicas de proteção social, baseada num modelo administrativo e organizacional orientado para a responsabilidade financeira em detrimento das necessidades das pessoas que serve, conduz, de acordo com o Karger, a uma ambivalência moral profissional.

Num contexto em que os/as assistentes sociais são mais burocratas do que profissionais responsáveis pela satisfação das necessidades, não raras vezes, o processo de objetificação da pessoa trabalhadora resulta em resignação e *alienação*, percebida como uma resposta funcional à desumanização mecanicista e ao sentimento individual de fazer parte de um processo movido pela responsabilidade financeira (Idem).

Perspetiva sociocultural e sociopolítica

Comungando da reflexão crítica de Karger, Paula Dressel (1981), a única socióloga que, até então, se dedicava ao tema, questiona os estudos centrados na relação causal entre o *burnout* e as variáveis individuais e organizacionais centradas na personalidade, no comportamento e no contexto de trabalho.

Num modelo que integra três níveis de análise, a autora explica a experiência individual do *burnout* através do diálogo entre variáveis de natureza estrutural, organizacional e interpessoal. Procurando uma explicação teórica do *burnout* ocupacional sustentada na perspetiva sociocultural e sociopolítica, a autora pretende saber: 1) de que forma as crenças e valores da sociedade, a natureza da política, e as características das políticas sociais que advêm de sistemas políticos e valores culturais contribuem para a experiência de *burnout* de profissionais de serviços e, 2) quais as alterações a que as políticas sociais devem ser sujeitas para prevenir ou reduzir o *burnout*. Com o intuito de conhecer as variáveis de carácter estrutural que podem culminar na experiência de *burnout*, a autora centra-se em três fatores que considera fundamentais: o desequilíbrio permanente da relação de poder e de troca entre profissionais e clientes; o subfinanciamento dos sistemas dos serviços, a sua

fragmentação e ausência de coordenação; e os conflitos entre as exigências de papel das agências públicas e dos/as clientes.

Procurando ilustrar um nível de análise que integra a dimensão estrutural, Dressel parte da descrição de dois cenários hipotéticos que culminam na experiência de *burnout*. No primeiro cenário, é descrito/a um/a assistente social que, apesar de inicialmente motivado/a pela missão de contribuir para a melhoria das condições de vida, sente que a idealização inicial é substituída pela desilusão e exaustão emocional, como consequência de, não obstante os seus esforços, sentir que a condição de vida destas pessoas não melhora. O segundo caso descreve uma pessoa responsável pela gestão de um serviço público, a quem é solicitado que coordene um serviço subfinanciado, obrigando-o a acumular diferentes papéis, e que revela uma diminuição da motivação e um aumento dos níveis de frustração.

À luz das abordagens teóricas individuais, interpessoais e organizacionais, estas experiências são explicadas pelas características dos clientes, do sistema do serviço e do trabalho, mas também pela sobrecarga, frustração, conflito e ambiguidade de papéis. Neste sentido, as estratégias de intervenção passam por preparar a pessoa trabalhadora e o/a cliente em relação às limitações do serviço; constituir grupos de ajuda para os/as trabalhadores/as; e promover a alternância entre tarefas administrativas e serviços de apoio direto para atenuar o desgaste decorrente destas relações. No entanto, segundo Dressel, estas variáveis e respostas de intervenção correspondentes ignoram a dimensão social da experiência de *burnout*, sendo necessário encontrar a natureza macrosocial destas variáveis, de forma a compreender melhor o fenómeno e desenvolver estratégias estruturalmente eficazes.

De acordo com a autora, o/a(s) profissionais, o/a(s) clientes e a relação entre si são influenciados por valores culturais e ideologias (pré)dominantes que, juntamente com características do sistema político, definem as particularidades das políticas sociais que, por sua vez, influenciam o planeamento e o sistema do serviço. Dito de outra forma, o desequilíbrio

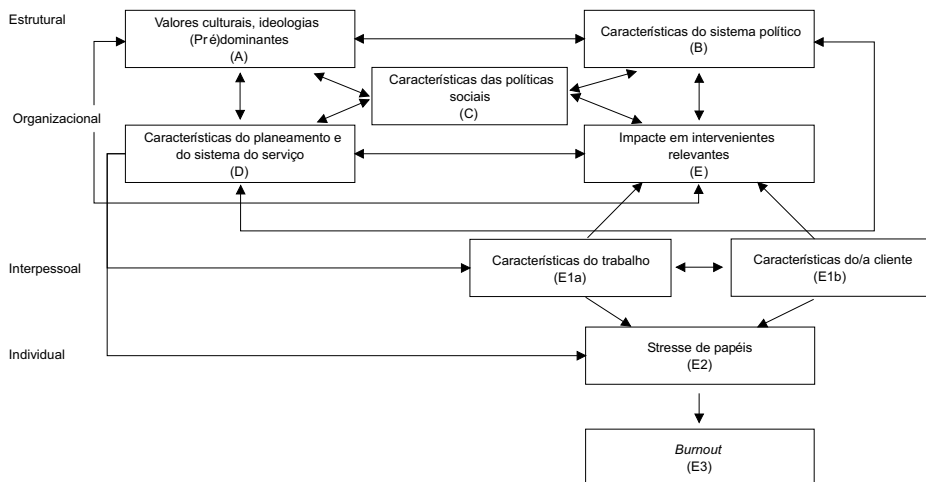
permanente nas relações de troca e poder que caracteriza o *burnout* decorre de um determinado clima político e cultural, no qual o/a(s) clientes são definido/a(s) como sendo, mais ou menos, merecedores dos recursos.

A fragmentação e ausência de coordenação dos serviços, assim como a desadequação dos seus fundos — fatores que concorrem para o fenómeno, resultam dos esforços políticos para satisfazer os pedidos de grupos de interesse que competem entre si na distribuição de recursos para a resolução de problemas. Por último, de acordo com este modelo, o que está na origem de uma variável importante como os conflitos entre os pedidos dos/as clientes e os pedidos das agências, é a necessidade de os decisores políticos apresentarem ao eleitorado resultados visíveis quanto à resolução de problemas sociais.

Procurando uma análise mais ampla do fenómeno, Dressel propõe um modelo integrado que articula os diferentes níveis de análise, conforme representado na Figura 1. Ao enfatizar a necessidade de olhar para os fatores estruturais como a raiz da experiência individual do *burnout*, esta proposta questiona as características do sistema político e os valores culturais e as ideologias (pré)dominantes que lhe subjazem. Desta feita, um sistema de mãos dadas com um modelo económico capitalista, qual enquadramento da *alienação* industrial. Este modelo constitui-se, assim, como ponto de partida para o desenho de propostas de intervenção consistentes e sistémicas, que passam por definir, de acordo com a autora, opções políticas que contribuam para a capacitação e independência de quem necessita dos apoios sociais (Dressel, 1981: 763).

As discrepâncias entre funções manifestas e funções latentes

Partindo da análise de estudos sobre o stresse ocupacional de profissionais de enfermagem psiquiátrica (Handy, 1991) e de assistentes sociais, (Satyamurti, 1981), Handy defende que o *burnout* resulta de contradições estruturais socialmente induzidas entre *funções latentes* e *funções manifestas* e entre as *estruturas superficiais* e *profundas* (Handy, 1988).

**Figura 1**

Fonte: Modelo sociocultural e sociopolítico de Dressel, adaptado pela autora, 2021

No primeiro caso, que tem como objetivo perceber a expressão das contradições estruturais nas ações diárias e nas experiências subjetivas de enfermeiros/as e pacientes, é analisada a sua dupla missiva de curar os/as pacientes (*funções manifestas*) e controlar o seu comportamento socialmente problemático (*função latente*). A incompatibilidade destas funções com a natureza das estratégias terapêuticas que deveriam ajudar os pacientes, e com a autoimagem dos/as profissionais, revela-se frequente. No que refere a profissionais de serviço social, as contradições estruturais decorrem do desequilíbrio entre as exigências do Estado e os recursos disponibilizados para a satisfação das mesmas, tal como apontado por Dressel. O foco individual dos/as profissionais leva a que, muitas vezes, as pessoas que necessitam dos serviços sejam culpabilizadas pelos resultados negativos às estratégias implementadas. Contudo, a consciência destas contradições facilita a redução do sentimento de incompetência e a culpabilização do/a cliente.

Segundo Handy, investigador em psicologia das organizações, esta análise favorece um enquadramento mais complexo do *burnout* e uma análise das condições estruturais, permitindo compreender a relação entre as condições sociais e a experiência individual subjetiva (Idem).

○ ambiente institucional e a cultura organizacional

Partindo da teoria cultural do stresse de Abbott (1990) e Barley e Knight (1992), que entende o indivíduo enquanto produto e agente da sua condição social, Meyerson (1994) pretende compreender de que forma a interpretação dos/as profissionais em relação ao *burnout* reflete e reforça o ambiente institucional e a cultura organizacional.

Para tal, leva a cabo um estudo etnográfico das interpretações do stresse, ambiguidade e *burnout* de profissionais do serviço social de cinco hospitais, que refletem dois sistemas institucionais ou culturas diferentes. O sistema mais prevalente é marcado pelo *modelo médico*, que define doença como um fenómeno que não é estatisticamente normal, reforça a crença na ordem, clareza e controlo, e coloca a pessoa doente no centro da doença. O sistema identificado em apenas um dos hospitais estudados, pauta-se pelo *modelo psicossocial*, aceita uma noção ampla e diversificada de 'normalidade', e entende que as condições do/a(s) clientes (por oposição ao conceito de paciente, do modelo médico) têm raízes sociais (Meyerson, 1994).

A interpretação do fenómeno de *burnout* varia em função dos modelos vigentes. Nos sistemas em que o modelo médico é saliente, o *burnout* é considerado uma condição patológica, individual com necessidade de controlo, e os/as profissionais e supervisores/as de serviço social manifestam dificuldade em admitir a sua existência. No contexto do modelo psicossocial, este é percebido como um fenómeno social normal, encarado como uma experiência inevitável do trabalho dos/as assistentes sociais. Não sendo sinónimo de fracasso pessoal ou profissional, é facilmente encontrado no discurso e nas conversas diárias de assistentes sociais e supervisores (Idem).

A autora conclui que a variabilidade nos casos de *burnout* nas instituições pode estar associada a diferentes assunções sobre o significado do stresse e a normas distintas acerca do reconhecimento e reivindicação de stresse, nas várias ocupações. As diferentes interpretações de ambiguidade e

burnout refletem e reforçam determinados sistemas institucionais de crença, comportamentos e significado. Segundo Meyerson, a formulação conceptual deste fenómeno — mas também de ambiguidade, enquanto categoria de doença e anormalidade, que acarreta a necessidade de controlo e norma, deve ser questionada. Num mundo onde o caos, o stresse e a ambiguidade imperam, e em contextos organizacionais que não refletem a ordem e o controlo, as experiências de ambiguidade, stresse e *burnout* devem ser a norma. A autora sugere a reflexão destes pressupostos modernos, bem como a revelação dos interesses subjacentes e a análise dos discursos que os sustentam (Idem).

O predomínio da visão médica, que patologiza e individualiza, deve ser questionado pela ausência de reconhecimento e legitimidade do fenómeno. Contudo, a naturalização e o reforço da experiência de *burnout* enquanto sinónimo de dedicação e competência laboral, devem conduzir a uma reflexão relativamente a esta leitura dos/as profissionais orientado/a(s) pelo modelo psicossocial, e consequente reprodução institucional, quanto ao lugar ocupado por conceitos como trabalho e missão laboral. Sendo o fenómeno associado ao carácter intrínseco do stresse nestes contextos laborais e ao elevado investimento individual, a ausência de interrogação em torno da origem do stresse e do papel do trabalho na busca de sentido para a vida, sinalizam o desconhecimento e a invisibilidade da estrutura de um sistema macrossocial que o origina e potencia.

Vinte anos depois

Mais de 20 anos depois da publicação destes trabalhos que demonstram a importância de uma abordagem sociológica ao *burnout*, a exceção à escassez da produção académica deve-se, em grande medida, aos estudos de Dworkin. Sociólogo norte americano, tem desenvolvido pesquisas sobre o *burnout* junto de professores/as, estabelecendo uma relação entre a experiência do fenómeno, as reformas educativas e a organização escolar democrática (Dworkin, 2001 ; Dworkin et al., 2003). Crítico da abordagem

proeminentemente psicológica que “culpabiliza” as vítimas de *burnout* pela ausência de estratégias pessoais adequadas para lidar com o sofrimento provocado pelo trabalho, Dworkin, à semelhança de Karger, apresenta uma perspectiva sociológica que considera este fenómeno como uma forma de “alienação”. De acordo com o autor, “a alienação é vista como tendo raízes estruturais organizacionais e sociais e, portanto, não deve ser abordada por via de competências que ajudam a lidar com ela, mas sim através da mudança estrutural” (Dworkin, 2001: 70, trad. da autora).

A proposta de Dworkin parece responder à necessidade de envolver elementos de natureza social que facilitem uma abordagem mais estrutural e menos centrada em variáveis individuais e organizacionais. Analisar fatores causais como a escola, o sistema educativo, e a reforma educativa, no caso do estudo sobre o *burnout* dos/as professores/as, a par dos contributos de Karger e Dressel, em particular nas instituições públicas, constitui-se como uma reflexão teórica importante em busca de caminhos complementares que respondam a críticas anteriormente descritas.

Discussão e conclusão

Cinquenta anos de estudos sobre o *burnout* traduzem-se em centenas de artigos publicados, trabalhos de investigação realizados e muitas páginas de reflexão teórico-conceptual com vista à compreensão deste fenómeno.

A revisão de algumas das perspectivas teóricas que integram os diferentes níveis de análise permite perceber que a centralidade atribuída a características individuais e da personalidade evoluiu até modelos que privilegiam a relação entre a pessoa trabalhadora e o contexto organizacional, com predomínio para o desajuste entre as solicitações laborais e as variáveis interpessoais e organizacionais, facilitadoras de situações de stress crónico e da delapidação das estratégias para o enfrentar, responsáveis pela experiência de *burnout*.

A maioria dos estudos levados a cabo desde a década de 1980 baseiam-se no conceito multidimensional de Maslach e Jackson e recorrem à escala MBI para a sua operacionalização. A discussão em torno da ausência de uma definição consensualmente aceite pela comunidade académica repete-se ao longo de décadas e, não obstante as críticas e limitações apontadas à conceptualização e operacionalização de Maslach et al., esta definição e instrumento de medida sustentam centenas de publicações, ao mesmo tempo que as suas alternativas são secundarizadas nos estudos sobre esta matéria.

As propostas de análise mais comuns, centradas no campo disciplinar da psicologia, assumem um papel preponderante no estudo deste fenómeno, delimitando fronteiras na formulação de questões de investigação, mas também no desenho de propostas de intervenção capazes de transformar fatores estruturais que estão na origem de variáveis de ordem organizacional e interpessoal. Ainda que abordando causas que radicam no sistema social vigente, nomeadamente a idealização do trabalho enquanto propósito existencial; o desequilíbrio de recursos face às demandas; bem como o carácter nuclear de variáveis como a competência, o sucesso e a comparação social, as perspetivas prevalentes limitam a sua compreensão a uma relação causal entre organização e pessoa trabalhadora, descurando as características do seu contexto macrossocial. Esta análise assume mais relevo se considerarmos que a literatura demonstra que a presença do *burnout* é predominante em países com um modelo de organização social ocidental, onde o trabalho ocupa um lugar central na vida das pessoas, na satisfação das necessidades básicas concretas, mas também na busca de sentido para a vida.

Sendo indiscutível o papel relevante destes estudos e dos/as seus/suas autores/as no reconhecimento do *burnout* enquanto fenómeno de interesse científico e na construção de conhecimento válido, a parca produção de cariz sociológico sobre este tópico revela uma lacuna significativa na sua compreensão. A necessidade de uma visão mais estrutural era já identificada por Freudenberger, quando, em 1982, escreve que o desafio dos/as

profissionais que trabalham neste domínio passa por consciencializar os/as protagonistas da decisão política para o elevado custo que a produtividade, eficiência e equilíbrio orçamental representam para as pessoas (Freudenberger & North, 1982 cit. in Farber, 1983).

Considerando que os níveis de análise resultam de olhares disciplinares diversos, dissipar barreiras epistemológicas na compreensão do *burnout* permite refletir sobre causas e propostas de prevenção e reabilitação enquadradas num cenário social, político, económico e cultural abrangente.

A análise sociológica integrada num quadro de diálogo interdisciplinar favorece o envolvimento de múltiplos agentes da sociedade para a transformação de fatores associados ao fenómeno, ao mesmo tempo que mitiga a centralidade na responsabilidade individual.

Para fenómenos complexos, respostas complexas

Voltemos à década de 1960, aos EUA. Período histórico em que profissionais de serviços humanos, estimulados pelo ímpeto de transformar a sociedade em que viviam e movidos por uma visão idealizada do trabalho, mobilizam os seus recursos na luta contra a pobreza. O entusiasmo inicial, os elevados níveis de motivação e de sentido de missão pública não resistiram à frustração provocada, não apenas por uma ausência de resultados do seu trabalho, mas sobretudo por um sistema económico e político orientado para a responsabilidade financeira, em detrimento da responsabilidade na satisfação das necessidades de quem se encontrava no limiar da pobreza. A transformação de profissionais em burocratas, a elevada especialização, o conflito entre a satisfação de agendas políticas e as necessidades concretas, conduziram ao sofrimento que resulta na distância entre o *trabalho prescrito* e o *trabalho real*⁸, à frustração e à experiência do que veio a designar-se de *burnout*.

Se a abordagem psicológica privilegia as características individuais, interpessoais e organizacionais desenhando propostas de intervenção consubstanciadas, de acordo com Karger, em mudanças “cosméticas”,

mais focadas nos processos humanos dentro da burocracia do que em mudanças sociais que conduzem a alterações nas relações de trabalho, a perspectiva sociológica procura uma abordagem macrossocial, centrada em princípios de uma organização social ocidentalizada. Compreender a objetificação da pessoa trabalhadora e a desumanização do/a cliente/paciente, a discrepância entre *funções manifestas e latentes* e o impacto que as leituras de conceitos como a ambiguidade e o *burnout* têm na reprodução de culturas institucionais, revelam-se fundamentais na formulação de uma base teórico-conceptual mais alargada, que coloca em perspectiva um fenómeno que tem vindo a ser individualizado e, em alguns casos, normalizado.

As escassas propostas de análise que podem ser remetidas para o campo da sociologia são contemporâneas das primeiras definições, veja-se a proposta de Karger, de 1981, que compara o *burnout* à *alienação* de Marx, e o modelo inovador de Dressel que, no mesmo ano, avança com uma análise marginal que relaciona variáveis sociopolíticas e socioculturais com os níveis de análise considerados centrais. É curioso perceber que, desde então, e paralelamente a centenas de estudos centrados em níveis de análise individual, interpessoal e organizacional, acresce apenas duas abordagens que configuram uma leitura mais estrutural do fenómeno. Em 1988, Handy, remete para a discrepância entre *funções manifestas e latentes*, e a abordagem institucional e cultural de Meyerson, datada de 1994. Mais recentemente, Dworkin tem realizado diversos estudos sobre as causas estruturais da experiência de *burnout* de professores/as.

Procurando um enquadramento teórico-conceptual alargado do *burnout*, este artigo propõe uma reflexão sobre a necessidade de retomar

8 Os conceitos de *trabalho prescrito* e *trabalho real* estão associados à Psicodinâmica do Trabalho, disciplina fundada em França no final dos anos 1980, por Christophe Dejours, que resulta do encontro entre a psicanálise e a ergonomia. O *trabalho prescrito* refere-se à tarefa prescrita e idealizada por quem se encontra numa posição hierarquicamente superior. O *trabalho real* representa a atividade concreta desempenhada pela pessoa trabalhadora. A dimensão patológica é designada pelo autor de *sofrimento ético*, e tem lugar quando, para atingir um determinado objetivo definido superiormente, as pessoas trabalhadoras são obrigadas a fazer algo que reprovam (Dashtipour & Vidaillet, 2017; Dejours & Gernet, 2014)

estas propostas solitárias e, à semelhança do trabalho de Dworkin no campo da educação, adotar uma lente sociológica, numa perspectiva integrada, que permita explorar as raízes daquelas que têm vindo a ser apontadas como causas deste fenómeno.

A proposta de Karger e o modelo de Dressel trazem um contributo relevante, particularmente no que refere a contextos de instituições responsáveis por serviços públicos, cenários onde os seus estudos se centram. A pessoa trabalhadora que, enquanto profissional, é transformada em burocrata, por um lado, e desumanizada e objetificada, por outro, resulta de características de um sistema político e de valores culturais e ideologias que urge explorar à luz dos princípios e modelos de funcionamento dos serviços públicos atuais. Estudar a dimensão macrossocial do *burnout* permite refletir sobre o modelo vigente do trabalho que objetifica as pessoas trabalhadoras e desumaniza cidadãos e cidadãs. Um modelo que reflete um sistema voltado para o imediatismo dos resultados, superficialidade das relações e perseguição do sucesso cujas consequências pessoais contribuem para o que Sennett (2001) denomina de “corrosão do carácter”.

Bibliografia

- Aguiar, J., Matias, M., Braz, A. C., César, F., Coimbra, S., Gaspar, M. F., & Fontaine, A. M. (2021), “Parental Burnout and the COVID-19 Pandemic: How Portuguese Parents Experienced Lockdown Measures”, *Family Relations*, 70(4), pp. 927-38.
- Baptista, S., Teixeira, A., Castro, L., Cunha, M., Serrão, C., Rodrigues, A., & Duarte, I. (2021), “Physician Burnout in Primary Care during the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study in Portugal”, *Journal of Primary Care and Community Health*, 12, pp. 1-9.
- Borritz, M., Rugulies, R., Villadsen, E., Mikkelsen, O. A., Kristensen, T. S., & Bjorner, J. B. (2006), “Burnout among Employees in Human Service Work: Design and Baseline Findings of the PUMA Study”, *Scandinavian Journal of Public Health*, 34(1), pp. 49-58.

- Burisch, M. (1993), "In Search of Theory: Some Ruminations on the Nature and Etiology of Burnout", em W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (org.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, New York, Taylor & Francis, pp. 75-93.
- Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1993), "Burnout: A Perspective from Social Comparison Theory", em W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (org.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, New York, Taylor & Francis, pp. 53-66.
- Canu, I. G., Marca, S. C., Dell'Oro, F., Balázs, Á., Bergamaschi, E., Besse, C., Bianchi, R., Bislimovska, J., Bjelajac, A. K., Bugge, M., Busneag, C.I., Çaglayan, Ç., Cernižanu, M., Pereira, C. P., Hafner, N. D., Droz, N., Eglite, M., Godderis, L., Gündel, H., Hakanen, J. J., Iordache, R. M., Khireddine-Medouni, I., Kiran, S., Larese-Filon, F., Lazor-Blanchet, C., Légeron, P., Loney, T., Majery, N., Merisalu, E., Mehlum, I. S., Michaud, L., Mijakoski, D., Minov, J., Modenese, A., Molan, M., Van der Molen, H., Nena, E., Nolimal, D., Otelea, M., Pletea, E., Pranjić, N., Rebergen, D., Reste, J., Schernhammer, E., & Wahlen, A. (2021), "Harmonized definition of occupational burnout: A systematic review, semantic analysis, and Delphi consensus in 29 countries", *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 47(2), pp. 95-107.
- Cherniss, C. (1993), "Role of Professional Self-Efficacy in the Etiology and Amelioration of Burnout", em W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (org.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, New York, Taylor & Francis, pp. 135-49.
- Cox, T., Kuk, G., & Leiter, M. (1993), "Burnout, Health, Work Stress and Organizational Healthiness", em W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (org.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, New York, Taylor & Francis, pp. 177-93.
- Darnell, J. S. (2010), "Free Clinics in the United States: A Nationwide Survey", *Archives of Internal Medicine*, 170(11), pp. 946-53.
- Dashtipour, P., & Vidaillet, B. (2017), "Work as Affective Experience: The contribution of Christophe Dejours' 'psychodynamics of work', *Organization*, 24(1), pp. 18-35.
- Dejours, C., & Gernet, I. (2014, 1ª edição), *Psicopatología Del Trabajo*, Madrid, Miño y Dávila Editores s.l..
- Demerouti, E., & Bakker, A. B (2008), "The Oldenburg Burnout Inventory: A Good Alternative to Measure Burnout and Engagement", em J. Halbesleben (org.), *Handbook of stress and burnout in health care*, New York, Publishers, Hauppauge, pp. 65-78.

- Dressel, P. L. (1981), "Professional Burnout?: Sociocultural and Sociopolitical Perspectives", *The Journal of Sociology and Social Welfare*, 8(4), pp. 758-770.
- Duarte, I., Teixeira, A., Castro, L., Marina, S., Ribeiro, C., Jácome, C., Martins, V., Ribeiro-Vaz, I., Pinheiro, H. C., Silva, A. R., Ricou, M., Sousa, B., Cristiana, A., Oliveira, A., Silva, P., Nunes, R., & Serrão, C. (2020), "Burnout among Portuguese Healthcare Workers during the COVID-19 Pandemic", *BMC Public Health*, 20(1), pp. 1-10.
- Dworkin, A. G. (2001), "Perspectives on Teacher Burnout and School Reform", *International Education Journal*, 2(2), pp. 69-78.
- Dworkin, A. G., Saha, L. J., & Hill, A. N. (2003), "Teacher Burnout and Perceptions of a Democratic School Environment", *International Education Journal*, 4(2), pp. 108-20.
- Enzmann, D., Schaufeli, W. B., Janssen, P., & Rozeman, A. (1998), "Dimensionality and Validity of the Burnout Measure", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, pp. 331-51.
- Eurofound (2018), *Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU*, Publications Office of the European Union, Luxemburgo.
- Farber, B. A. (1983, 1.ª edição), *Stress and Burnout in the Human Service Professions*, New York, Pergamon Press.
- Fischer, H. J. (1983), "A Psychoanalytic View of Burnout", em B. A. Farber (org.), *Stress and Burnout in the Human Service Professions*, New York, Pergamon Press, pp. 40-45.
- Fonte, C. M. S. da (2011), "Adaptação e Validação Para Português Do Questionário de Copenhagen Burnout Inventory (CBI)" [Master's thesis, Universidade de Coimbra]. Repositório científico da Universidade de Coimbra.
<https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/18118>
- Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1980, 1.ª edição), *Burn Out: How to Beat the High Cost of Success*, New York, Bantam Books.
- Freudenberger, H. J. (1973), "The Psychologist in a Free Clinic Setting an Alternative Model in Health Care", *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 10(1), pp. 52-61.
- Freudenberger, H. J. (1974), "Staff Burn-Out", *Journal of Social Issues*, 30(1), pp. 159-65.
- Freudenberger, H. J. (1975), "The Staff Burn-Out Syndrome in Alternative Institutions", *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12(1), pp. 73-82.
- Friberg, T. (2009), "Burnout: From Popular Culture to Psychiatric Diagnosis in Sweden", *Culture, Medicine and Psychiatry*, 33(4), pp. 538-58.

- Galper, J. H. (1980), *Social Work Practice: A Radical Perspective*, Englewood Cliffs, N. J., Prentice-Hall.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. M. (1997, 1.ª edição), *Desgaste Psíquico En El Trabajo: El Síndrome de Quemarse*, Madrid, Síntesis.
- Gomes, A. R. (2012), "Medida de 'Burnout' de Shirom-Melamed (MBSM)", *Universidade Do Minho*, pp. 8.
- Gonçalves, J. V., Castro, L., Rêgo, G., & Nunes, R. (2021), "Burnout Determinants among Nurses Working in Palliative Care during the Coronavirus Disease 2019 Pandemic", *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), pp. 1-14.
- Gonçalves, M. (2019, 26 de junho). Muitas Vezes o 'burnout' Não Se Deve Ao Número de Horas de Trabalho, Mas Às Condições. *Expresso*.
<https://expresso.pt/sociedade/2019-07-26-Muitas-vezes-o-burnout-nao-se-de-ve-ao-numero-de-horas-de-trabalho-mas-as-condicoes> .
- Gustafsson, H. (2007, 1.ª edição), *Burnout in Competitive and Elite Athletes*, Örebro, Universitetsbiblioteket.
- Handy, J. A. (1988), Theoretical and Methodological Problems Within Occupational Stress and Burnout Research, *Human Relations*, 41(5), pp. 351-369.
- Harrison, W. D. (1983), "A Social Competence Model of Burnout", em B. A. Farber (org.), *Stress and Burnout in the Human Service Professions*, New York, Pergamon Press, pp. 29-39.
- Heinemann, L. V., & Heinemann, T. (2017), "Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis", *SAGE Open*, 7(1), pp. 1-12.
- Hobfoll, S. E., & Freedy, J. (1993), "Conservation of Resources: A General Stress Theory Applied to Burnout", em W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (org.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, New York, Taylor & Francis, pp. 115-29.
- Jácome, C., Seixas, A., Serrão, C., Teixeira, A., Castro, L., & Duarte, I. (2021), "Burnout in Portuguese Physiotherapists during COVID-19 Pandemic", *Physiotherapy Research International*, 26(3), pp. 1-10.
- Karger, H. J. (1981), "Burnout as Alienation", *Social Service Review*, 55(2), pp. 270-83.
- Kaschka, W. P., Dieter, K., & Karl, B. (2011), "Burnout: A Fashionable Diagnosis", *Deutsches Arzteblatt International*, 108(46), pp. 781-87.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005), "The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout", *Work and Stress*, 19(3), pp. 192-207.

- Lawrence, J. A., Davis, B. A., Corbette, T., Hill, E. V., Williams, D. R., & Reede, J. Y. (2022), "Racial/Ethnic Differences in Burnout: A Systematic Review", *Journal of Racial and Ethnic Health Disparities*, 9(1), pp. 257-269.
- Lusa. (2019, 24 de maio). Exaustão Afeta Dois Terços Dos Médicos. *Público*.
<https://www.publico.pt/2019/05/24/sociedade/noticia/exaustao-afecta-dois-tercos-medicos-1873950>.
- Maroco, J., & Tecedor, M. (2009), "Inventário de Burnout de Maslach Para Estudantes Portugueses", *Psicologia, Saúde & Doenças*, 10(2), pp. 227-235.
- Marx, K. (2010, 4ª edição), *Manuscritos Económico-Filosóficos*, São Paulo, Boitempo Editorial.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016, 1ª edição), "Burnout", G., Fink (org.), *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior*, San Diego, CA, Academic Press, pp. 351-57.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (2019), "Maslach Burnout Inventory (MBI)", Menio Park, CA, Mind Garden, Inc.,
<https://www.mindgarden.com/117-maslach-burnout-inventory-mbi>.
- Maslach, C. (1976), "Burned-Out", *Human Relations*, 5, pp. 16-22.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Organizational Behavior*, 2, pp. 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996, 3ª edição), *MBI: The Maslach Burnout Inventory*, Palo Alto, CA, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001), "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, 52, pp. 397-422.
- Mendes, J., Cabral, H., & Melo, F. (2021), "Burnout Em Profissionais de Serviço Social Durante a Pandemia de COVID", *Revista Portuguesa de Investigação Comportamental e Social*, 7(1) pp. 25-40.
- Meyerson, D. E. (1994), "Interpretations of Stress in Institutions: The Cultural Production of Ambiguity and Burnout", *Administrative Science Quarterly*, 39(4), pp. 628-53.
- Mikolajczak, M., Gross, J. J., & Roskam, I. (2019), "Parental Burnout: What Is It , and Why Does It Matter??", *Clinical Psychological Science*, 7(6) pp. 1319-29.
- Moura, C. L. (2019, 6 de junho), Burnout: 'Não é Uma Moda, é Um Problema de Saúde Pública. *Público*.
<https://www.publico.pt/2019/06/06/impar/noticia/burnout-nao-moda-nao-materia-regulacao-laboral-problema-saude-publica-1875475>.
- Neckel, S., Schaffner, A. K., & Wagner, G. (2017, 1.ª edição), *Burnout, Fatigue, Exhaustion: An Interdisciplinary Perspective on a Modern Affliction*, Basingstoke, Palgrave Macmillan Cham, pp. 316.

- Pereira, J. M., Silva, C., Freitas, D., & Salgado, A. (2021), "Burnout among Portuguese Radiographers during the COVID-19 Pandemic", *Radiography*, 27(4), pp. 1118-23.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988, 1ª edição), *Career Burnout: Causes and Cures*, New York, Free Press.
- Pines, A. (1993), "Burnout: An Existential Perspective" em W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (org.), em *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, New York, Taylor & Francis, pp. 33-51.
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010), "Gender Differences in Burnout: A Meta-Analysis", *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), pp. 168-85.
- René, S., Colledge, F., Brand, S., Ludyga, S., & Gerber, M. (2019), "Psychometric Properties and Convergent Validity of the Shirom-Melamed Burnout Measure in Two German-Speaking Samples of Adult Workers and Police Officers", *Frontiers in Psychiatry*, 10(5361), pp. 1-12.
- Roskam, I., Raes, M. E., & Mikolajczak, M. (2017), "Exhausted Parents: Development and Preliminary Validation of the Parental Burnout Inventory", *Frontiers in Psychology*, 8(163), pp. 1-12.
- Schatz, B. E., & Ebrahimi, F. (1972), "Free Clinic Patient Characteristics", *American Journal of Public Health*, 62(10), pp. 1354-63.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993, 1ª edição), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, New York, Taylor & Francis.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998, 1ª edição), *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*, London, CRC Press.
- Schaufeli, W. B. (2003), "Past Performance and Future Perspectives of Burnout Research", *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(4), pp. 1-15.
- Schaufeli, W. B. (2017, 1ª edição), "Burnout: A Short Socio-Cultural History", em S. Neckel, A. K. Schaffner & G. Wagner (org.), *Burnout, Fatigue, Exhaustion: An Interdisciplinary Perspectives on a Modern Affliction*, Basingstoke, Palgrave Macmillan Cham, pp. 105-27.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009), "Burnout: 35 Years of Research and Practice", *Career Development International*, 14(3), pp. 204-20.
- Schilling, R., Colledge, F., Brand, S., Ludyga, S., & Gerber, M. (2019), "Psychometric Properties and Convergent Validity of the Shirom-Melamed Burnout Measure in Two German-Speaking Samples of Adult Workers and Police Officers", *Frontiers in Psychiatry*, 10(536), pp. 1-12.
- Schwartz, J. L. (1971), "First National Survey of Free Medical Clinics 1967-69", *HSMHA Health Reports*, 86(9), pp. 775-787.

- Sennett, R. (2001, 1.ª edição portuguesa), *A Corrosão Do Carácter: As Consequências Pessoais Do Trabalho No Novo Capitalismo*, Lisboa, Terramar.
- Shirom, A., & Ezrachi, Y. (2003), "On the Discriminant Validity of Burnout, Depression and Anxiety: A Re-Examination of the Burnout Measure", *Anxiety, Stress and Coping*, 16(1), pp. 83-97.
- Shirom, A., & Melamed, S. (2006), "A Comparison of the Construct Validity of Two Burnout Measures in Two Groups of Professionals", *International Journal of Stress Management*, 13(2), pp. 176-200.
- Sinval, J., Queirós, C., Pasian, S., & Marôco, J. (2019), "Transcultural Adaptation of the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) for Brazil and Portugal", *Frontiers in Psychology*, 10(338), pp. 1-28.
- Taris, T. W., Schreurs, P. J. G., & Schaufeli, W. B. (1999), "Construct Validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: A Two-Sample Examination of Its Factor Structure and Correlates", *Work and Stress*, 13(3), pp. 223-37.
- Walker, G. A. (1986), "Burnout: From Metaphor to Ideology", *Canadian Journal of Sociology / Cahiers Canadiens de Sociologie*, 11(1), pp. 35-55.
- Weber, A., & Jaekel-Reinhard, A. (2000), "Burnout Syndrome: A Disease of Modern Societies?", *Occupational Medicine*, 50(7), pp. 512-517.
- Winnubst, J. (1993), "Organizational Structure, Social Support, and Burnout", em W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (org.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, New York, Taylor & Francis, pp. 151-62.
- World Health Organization. (2021, março 31). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*.
<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>