

FATORES SÓCIO-PSICOLÓGICOS QUE AFETAM O BURNOUT PROFISSIONAL ENTRE TRABALHADORES SOCIAIS (COM BASE NAS EXPERIÊNCIAS DE ESTUDANTES E PROFISSIONAIS)

FACTORES SOCIO-PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN AL DESGASTE PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES SOCIALES (BASADOS EN LAS EXPERIENCIAS DE ESTUDIANTES Y PROFESIONALES)

SOCIO-PSYCHOLOGICAL FACTORS AFFECTING PROFESSIONAL BURNOUT AMONG SOCIAL WORKERS (BASED ON THE EXPERIENCES OF STUDENTS AND PROFESSIONALS)

Irina Aleksandrovna ZAITSEVA¹
Alexander Yevgenyevich KRIKUNOV²

RESUMO: O objetivo do artigo é estabelecer o nível de burnout profissional e avaliá-lo no contexto das características socioprofissionais dos assistentes sociais na Rússia. As características quantitativas do problema estudado são examinadas usando o método de pesquisa na forma de questionários formalizados e testes. Os autores partem da noção de que a profissão de assistente social, que pressupõe o contato direto com pessoas em situações de vida difíceis, é claramente uma das profissões mais propícias ao desenvolvimento da síndrome de burnout profissional e é encarada pela sociedade como tal. O baixo nível salarial aliado à forte carga emocional são fatores que contribuem para a desorganização profissional do trabalhador. Verifica-se que, nas condições específicas da Rússia, as características gerais dos assistentes sociais pressupõem não apenas o desejo de continuar a atividade profissional na especialidade escolhida, mas também uma porcentagem relativamente baixa de pessoas, nas quais pode ser encontrado um alto grau de esgotamento profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Assistente social. Esgotamento. Estresse. Atividade profissional.

RESUMEN: *El objetivo del artículo es establecer el nivel de agotamiento profesional y evaluarlo en el contexto de las características socioprofesionales de los trabajadores sociales en Rusia. Las características cuantitativas del problema estudiado se examinan mediante el método de encuesta en forma de cuestionarios y pruebas formalizadas. Los autores parten de la idea de que la profesión de trabajador social, que presupone el contacto directo con personas en situaciones vitales difíciles, es claramente una de las profesiones más propensas al desarrollo del síndrome de burnout profesional y es considerada por la sociedad como tal. El bajo nivel salarial combinado con la fuerte carga emocional son factores que contribuyen a la desorganización profesional del trabajador. Se constata que en las condiciones específicas de Rusia, las características generales de los trabajadores sociales presuponen no sólo el deseo de continuar la actividad profesional en la especialidad elegida, sino también un porcentaje relativamente bajo de personas, en las que se puede encontrar un alto grado de agotamiento profesional*

¹ Universidade Estadual de Bunin Yelets, Yelets – Rússia.

² Universidade Estadual de Bunin Yelets, Yelets – Rússia.

PALABRAS CLAVE: *Trabajador social. Agotamiento. El estrés. Actividad profesional.*

ABSTRACT: *The aim of the article is to establish the level of professional burnout and assess it in the context of social-professional characteristics of social workers in Russia. The quantitative characteristics of the studied problem are examined using the survey method in the form of formalized questionnaires and testing. The authors proceed from the notion that the profession of a social worker, which presupposes direct contact with people in difficult life situations, is clearly one of the jobs that are the most conducive to the development of professional burnout syndrome and is viewed by society as such. Low pay grade combined with severe emotional load serve as factors contributing to the professional disorganization of a worker. It is found that in the specific conditions of Russia, the general characteristics of social workers assume not only a desire to continue professional activity within the chosen specialty but also a relatively low percentage of people, in whom a high degree of professional burnout can be found.*

KEYWORDS: *Social worker. Burnout. Stress. Professional activity.*

Introdução

O burnout tornou-se objeto de pesquisa na década de 1970. No mesmo período, formaram-se duas direções gerais no estudo desse fenômeno, igualmente rastreáveis tanto em pesquisas psicológicas sobre burnout quanto em estudos que podem ser classificados como sociopsicológicos (POULSEN, 2009, p. 21).

A primeira direção de pesquisa examina o burnout como uma história pessoal da ruptura da correspondência entre a atividade profissional e as características, habilidades e habilidades individuais da pessoa que a realiza. Burisch (2014) argumenta que essa abordagem do problema não é no mínimo *mainstream*, mas esse tipo de estudo, no entanto, oferece toda uma gama de interpretações. Eles dão a oportunidade de ver o esgotamento como resultado da decepção causada por expectativas errôneas de papel (LAUDERDALE, 1981; MAHER, 1983), um descompasso entre essas expectativas e a realidade (FREUDENBERGER; RICHELSON, 1980), ou um desequilíbrio de esforço e recompensa (SIEGRIST, 1996). Essencialmente, essa é uma perspectiva personalista, na qual o foco está na identificação das qualidades de uma pessoa que contribuem para a formação de sintomas de burnout. Entre elas, por exemplo, estão a autoestima instável, a dependência da autoidentificação para o cumprimento bem-sucedido de um único papel social, o esforço para alcançar metas apenas pelas próprias ações, etc. (BURISCH, 2014).

A segunda direção centra-se na própria organização da atividade profissional. Considera-se que a imperfeição do ambiente social leva a um complexo de sintomas que geralmente é referido como "burnout". Essa abordagem exata é incorporada pelo Maslach Burnout Inventory (MBI) (MASLACH; JACKSON, 1986), que continua sendo um dos principais instrumentos de diagnóstico de burnout até o momento (LIZANO, 2015). A pesquisa de Maslach, Leiter e Jackson descreve uma lista mais ou menos universalmente reconhecida dos sintomas de burnout, por um lado, e os fatores organizacionais que contribuem para o seu surgimento, por outro. A lista de sintomas inclui exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal. Os fatores organizacionais são representados pela sobrecarga de trabalho, falta de controle sobre a atividade profissional, recompensa insuficiente, quebra da comunidade, falta de justiça e valores conflitantes na atividade profissional (MASLACH; LEITER, 1997, p. 38-60). Uma visão da atividade profissional que corresponde a essa compreensão do burnout concentra-se, antes de tudo, naquelas propriedades e traços que predeterminam a desumanização de um trabalhador, suprimem sua independência e burocratizam o processo de trabalho, não permitindo que ele o implemente de acordo com as reais necessidades. O grau de expressão dessas características condiciona a prevalência de burnout. Não se trata, portanto, de uma violação da harmonia entre a atividade profissional e as qualidades pessoais, mas sim de uma violação da correspondência entre a essência da atividade profissional e as exigências que lhe são impostas.

O problema do burnout tem sido estudado como aplicado a vários grupos sociais, em sua maioria definidos por sua afiliação a uma determinada profissão ou grupo de profissões. Uma quantidade considerável de pesquisas também é dedicada ao burnout em assistentes sociais (BRADLEY; SUTHERLAND, 1995; CHOMAEVA, 2018; GOMEZ-GARCIA; ALONSO-SANGREGÓRIO; LLAMAZARES-SANCHEZ; HUSSEIN, 2018; KIENKO, 2016; KIM; STONER, 2008; LIZANO, 2015; LLOYD; REI; CHENOWETH, 2011; POULSEN, 2009; SAVAYA; LEVIN; LEVIN, 2021; TRAVIS; LIZANO; BARAK, 2016). Em particular, Kienko (2016), utilizando uma adaptação do questionário MBI, diagnosticou um alto nível de redução de realizações pessoais em 47% dos funcionários pesquisados de instituições de serviço social. Um alto nível de exaustão emocional é registrado em 24% dos entrevistados. No entanto, uma pesquisa semelhante de Chomaeva (2018) mostra um alto nível de burnout apenas em 12,5% dos entrevistados, enquanto o baixo nível é detectado em 33,3%. Pesquisas estrangeiras demonstram a mesma dispersão de estimativas. Por exemplo, Bradley e Sutherland (1995) encontram exaustão emocional em 38% dos assistentes sociais. Enquanto isso, Gomez-Garcia, Bayon-Calvo e Lucas-Garcia (2021) relatam que 33,2% dos assistentes

sociais espanhóis têm altos níveis de exaustão emocional, 22,1% – altos níveis de despersonalização e 54,2% – baixa satisfação no trabalho. No geral, vários estudos sobre assistentes sociais detectam a incidência de burnout variando entre 21 e 67% (MORSE *et al.*, 2012). Uma prevalência considerável de burnout entre assistentes sociais é relatada em um estudo de visão geral de Lizano (2015). O autor aponta o consenso de pesquisadores modernos na avaliação da relação entre burnout e o bem-estar geral dos assistentes sociais.

Os estudos supracitados demonstram a controvérsia que envolve o discurso sobre burnout, que contrasta claramente com a presença do conceito de burnout nas descrições tradicionais do status atual de professores, médicos, assistentes sociais e representantes de outras profissões voltadas para a interação com as pessoas. No contexto do trabalho social, isso implica interação com os clientes, que se encontram em situações difíceis da vida, o que torna a comunicação com eles ainda mais emocionalmente exigente e, presumivelmente, requer a presença inicial de motivos morais mais elevados para a atividade profissional. É lógico supor que a colisão dessa motivação com a realidade do serviço social como um trabalho extremamente burocratizado, mal remunerado e privado do componente criativo contribui para a prevalência do burnout, dando razão para ver os assistentes sociais como vítimas do sistema de serviço social desfavorável ao crescimento pessoal e à autorrealização. Quando visto dessa maneira, o problema do burnout torna-se não apenas um conceito de psicologia exclusivamente social e uma deformação da personalidade individual, mas uma parte do estilo de vida de um assistente social, de seu retrato social. Isso permite apresentar o burnout como uma característica do assistente social como um grupo social homogêneo, em certo sentido vangloriando sua imagem, tornando-o socialmente atraente por meio da acentuação intencional ou não intencional do conflito de valores que o acompanha. Tal imagem de um assistente social é a versão dominante da representação da profissão na consciência pública também. Conseqüentemente, no âmbito deste estudo, buscamos considerar o burnout profissional como um elemento do retrato social de um assistente social moderno. O objetivo do artigo é estabelecer o nível de burnout profissional e considerá-lo no contexto do conjunto de características socioprofissionais dos assistentes sociais na Rússia.

Métodos

O estudo utiliza uma combinação de métodos teóricos e empíricos. O primeiro inclui a análise teórica da literatura científica e a análise e generalização da experiência da pesquisa sociopsicológica sobre os assistentes sociais como um grupo social no discurso científico

existente. Para avaliar as características quantitativas do problema estudado quanto ao lugar e significado do burnout nas características sociopsicológicas gerais dos assistentes sociais, utiliza-se um método de pesquisa na forma de um questionário formalizado e testes.

A coleta de dados empíricos teve início em 2021. 420 assistentes sociais da região de Lipetsk, na Rússia, participaram do estudo. Nas realidades do sistema de proteção social da Federação Russa, os assistentes sociais devem ser distinguidos dos especialistas em proteção social. Os deveres profissionais dos assistentes sociais estão associados à melhoria direta das condições materiais e de vida dos clientes da organização de serviço social: compra de alimentos, medicamentos, assistência na limpeza, registro de benefícios, etc. Em 2022, a pesquisa foi realizada novamente em uma amostra menor, que consistia em 80 pessoas entre os mesmos assistentes sociais da região de Lipetsk. Enquanto no primeiro caso, o tamanho da amostra foi próximo do número total de funcionários do sistema de seguridade social na região, a segunda pesquisa pretendia abordar um número muito menor de trabalhadores. Isso eliminou em grande parte a percepção da pesquisa como um evento formal, o que poderia ter influenciado significativamente o resultado da pesquisa em pequenos grupos. Outro fator a ser considerado é a distância temporal entre as pesquisas, o que, por si só, é suficiente para permitir diferenças detectáveis entre os resultados. A primeira pesquisa foi aplicada no final da primeira onda da infecção por coronavírus na Rússia, o que foi um choque inegável para todo o sistema de proteção social. Na época da segunda pesquisa, as restrições do coronavírus já estavam em vigor de uma forma ou de outra há quase dois anos, e o sistema teve que se adaptar totalmente às condições alteradas. Por outro lado, a pandemia de coronavírus deixou de ser vista como um determinante fundamental da situação social, incluindo os serviços sociais domiciliários que constituíam a base das responsabilidades profissionais dos inquiridos.

A pesquisa deliberadamente não incluiu perguntas sobre a situação nos serviços sociais durante a pandemia. Os entrevistados também não foram explicitamente solicitados a identificar o impacto das mudanças nas condições devido à disseminação do coronavírus na autoimagem profissional, bem como o lugar e o papel da rede de segurança social na sociedade.

Aos entrevistados foi oferecido um questionário composto por seis questões destinadas a obter dados formais e avaliações gerais de suas atividades profissionais, bem como um questionário que avaliou o nível de burnout profissional (PB). A versão russa do MBI, adaptada para especialistas em profissões socioeconômicas, foi utilizada para testes (VODOPIANOVA; STARCHENKOVA; NASLEDOV, 2013). A primeira versão em russo do questionário foi desenvolvida com base no modelo de burnout de Maslach e Jackson e validada em 2002 (VODOPIANOVA; STARCHENKOVA, 2005). O questionário é composto por 3 subescalas

(exaustão emocional (EE), despersonalização (DP) e realização pessoal (AF), que foram novamente padronizadas pelos autores da adaptação em 2013 (VODOPIANOVA; STARCHENKOVA; NASLEDOV, 2013) para amostras de mulheres e homens. A exaustão emocional se manifesta em tensão emocional, fadiga e incapacidade de encontrar recursos para a recuperação emocional. A despersonalização está associada ao cinismo, ao aumento dos problemas na comunicação com colegas e clientes e às reações negativas aos outros. Finalmente, a redução das realizações pessoais refere-se a uma atitude negativa em relação às realizações de alguém na profissão. Escores altos nas duas primeiras escalas e baixos escores na terceira escala correspondem a um alto nível de burnout.

O trabalho social na Rússia é quase exclusivamente uma profissão feminina, o que é devidamente refletido no estudo. Levando-se em consideração as especificidades da população amostral, foram utilizadas escalas de questionário elaboradas para estudos com mulheres. Foram determinados valores médios e desvios-padrão para cada escala, bem como para o escore integral (Int.BS) de burnout profissional, que foi calculado de acordo com a fórmula:

$$\text{Int.BS} = 4,386 + 0,1155\text{EE} + 0,1747\text{DP} - 0,0998\text{PA} \quad (\text{VODOPIANOVA; STARCHENKOVA; NASLEDOV, 2013})$$

A utilização da versão russa validada do questionário permite dar conta da especificidade nacional da amostra e descartar possíveis erros causados pelas diferenças correspondentes (SCHAUFELI; DIERENDONCK, 1995). Os dados empíricos foram processados e analisados utilizando-se o complexo analítico-software SPSS versão 22.

Resultados

Os assistentes sociais pesquisados são mulheres, em sua maioria entre 35 e 68 anos. A distribuição dos respondentes por idade, escolaridade e experiência de trabalho é apresentada na Tabela 1. As respostas dos entrevistados às perguntas sobre suas atitudes em relação à profissão estão apresentadas na Tabela 2.

Os dados obtidos fornecem uma boa ilustração da imagem dos assistentes sociais que trabalham na Rússia provincial. Trata-se de mulheres, na maioria dos casos em idade de pré-reforma, com relativamente pouca experiência profissional. O que chama a atenção é o alto nível de formação universitária (38,3%), que contrasta com os limitados requisitos de qualificação para a profissão. Corresponde à parcela de pessoas com ensino superior entre as mulheres empregadas na Rússia como um todo, que foi de 39% em 2019 (RABOCHAIA, 2020, p. 33). Neste caso específico, a explicação deve ser buscada no pequeno número de empregos

de alta qualificação disponíveis na cidade e região, combinados com a acessibilidade e disseminação do ensino superior nas últimas décadas. Também podemos prever um novo aumento neste indicador nos anos subsequentes. Como seria de esperar, não foram encontradas diferenças significativas em nenhum dos indicadores avaliados entre as duas rondas de inquéritos realizados com um ano de intervalo.

Tabela 1 – Distribuição dos respondentes por idade, escolaridade e experiência de trabalho

| | 2021 (N=420) | | 2022 (N=80) | |
|--------------------------------------------------------|--------------|------|-------------|------|
| | N | % | N | % |
| Idade | | | | |
| 18–34 anos | 31 | 7.4 | 12 | 15 |
| 35–68 anos | 389 | 92.6 | 68 | 85 |
| EDUCAÇÃO | | | | |
| Secundário incompleto | 46 | 11 | – | – |
| Ensino fundamental vocacional (faculdade) | 95 | 22.6 | 14 | 17.5 |
| Ensino secundário profissional (colégio) | 118 | 28.1 | 31 | 38.8 |
| Superior (universidade) | 161 | 38.3 | 35 | 43.8 |
| EXPERIÊNCIA NA PROFISSÃO DE "ASSISTENTE SOCIAL" | | | | |
| menos de 1 ano | 62 | 14.8 | 3 | 3.8 |
| 1–5 anos | 111 | 26.4 | 16 | 20 |
| 6–10 anos | 69 | 16.4 | 23 | 28.8 |
| 11–15 anos | 63 | 15 | 24 | 30 |
| 16–20 anos | 46 | 11 | 9 | 11.3 |
| 21–24 anos | 31 | 7.4 | 2 | 2.5 |
| 25–30 anos | 38 | 9 | 3 | 3.8 |

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 2 – Distribuição das respostas às perguntas sobre atitudes em relação à profissão

| | 2021 (N=420) | | 2022 (N=80) | |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------|------|-------------|------|
| | N | % | N | % |
| POR QUAIS RAZÕES VOCÊ ESCOLHEU ESTE TRABALHO? (múltipla escolha) | | | | |
| Curtir o conteúdo da obra | 96 | 22.8 | 51 | 63.8 |
| Satisfeito com o nível de remuneração | 114 | 27.1 | 23 | 28.8 |
| Horário conveniente | 161 | 33.5 | 26 | 32.5 |
| Nenhum outro trabalho mais adequado | 29 | 6.9 | 37 | 46.3 |
| Quero ajudar as pessoas | 272 | 64.8 | 58 | 72.5 |
| Outro | 10 | 2.4 | – | – |
| VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM O SEU TRABALHO EM GERAL? (escolha única) | | | | |
| Sim | 214 | 51 | 31 | 38.8 |
| O mais provável é que sim | 133 | 31.7 | 42 | 52.5 |
| O mais provável é que não | 31 | 7.4 | 2 | 2.5 |
| Mo | 42 | 10 | 7 | 8.8 |
| Difícil de responder | – | – | – | – |
| QUAIS SÃO OS SEUS PLANOS PARA O FUTURO? (escolha única) | | | | |
| Continuar a trabalhar como assistente social | 343 | 81.7 | 61 | 76.3 |
| Mudar de ocupação num futuro próximo | 14 | 3.3 | 2 | 2.5 |
| Outro | 63 | 15 | 17 | 21.3 |

Fonte: Elaborado pelos autores

A interpretação das questões sobre as atitudes em relação à profissão parece ser mais complicada. Os dados mostram a distribuição das respostas preferidas pelos entrevistados, mas,

como observamos anteriormente, é difícil tirar conclusões sobre a sinceridade das escolhas em uma equipe relativamente pequena de funcionários. Tendo em conta as características da amostra, este fator desempenha predominantemente um papel importante no primeiro inquérito. Também é necessário levar em conta as expectativas inicialmente baixas do trabalho, que é tradicionalmente considerado sem prestígio e permanece de baixa remuneração. Considerando os dados da primeira pesquisa, nesse contexto, há um nível extremamente alto de satisfação no trabalho (as opções "sim" e "mais provável sim" no total constituem 82,7% das respostas) e uma alta prevalência da opção socialmente aprovada "Quero ajudar as pessoas" (64,8%) na pergunta sobre os motivos da escolha do emprego. Ressalta-se que apenas 22,8% dos assistentes sociais apontam o conteúdo do trabalho como motivo de sua escolha. A intenção da maioria dos entrevistados (81,7%) de continuar trabalhando em sua profissão é amplamente indicativa da situação desafiadora no mercado de trabalho. Comparando esses resultados com os obtidos na segunda pesquisa, podemos destacar algumas diferenças. Em primeiro lugar, uma parcela muito maior dos entrevistados indica que gosta do conteúdo de seu trabalho (63,8% contra 22,8% na primeira pesquisa). Ao mesmo tempo, há um aumento significativo no percentual daqueles que dizem que não há outros empregos mais adequados (46,3% vs. 6,9%). Ambas as diferenças podem, em certa medida, ser explicadas pelos fatores mencionados acima: reflexo consciente ou inconsciente da situação da pandemia e a ausência de amostragem em massa de trabalhadores para a segunda pesquisa. Ao mesmo tempo, é bastante sintomático que a opção "Eu quero ajudar as pessoas" permaneça tão popular, demonstrando uma forte associação de "se esforçar para ajudar" com a ideia geral de um assistente social. Dada a percentagem praticamente inalterada de inquiridos que estão completamente satisfeitos, ou melhor, satisfeitos com os seus empregos (82,7% no primeiro inquérito e 91,3% no segundo), dificilmente se poderiam esperar mudanças neste caso.

O burnout profissional em si é avaliado através de um questionário separado. Além de determinar os valores médios e desvios-padrão para cada uma das escalas e o escore integral (Tabela 3), os resultados de cada respondente são classificados de acordo com os três níveis de expressão do respectivo indicador: baixo, médio e alto (Tabela 4).

Tabela 3 – Estatística descritiva primária

| | 2021 (N=420) | | 2022 (N=80) | |
|-------------------------------------|--------------|---------------|-------------|---------------|
| | Significar | Padrão desvio | Significar | Padrão desvio |
| Exaustão Emocional (EE) | 20.79 | 8.775 | 22.17 | 6.754 |
| Despersonalização (DP) | 8.52 | 5.370 | 9.02 | 4.504 |
| Realização Pessoal (PA) | 33.24 | 7.895 | 29.76 | 9.021 |
| Escore de Burnout Integral (Int.BS) | 4.96 | 2.178 | 5.12 | 1.781 |

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 4 – Distribuição dos parâmetros de burnout

| | 2021 (N=420) | | 2022 (N=80) | |
|--------------------------------------------|--------------|------|-------------|------|
| | N | % | N | % |
| EXAUSTÃO EMOCIONAL (EE) | | | | |
| Baixo | 103 | 24.5 | 17 | 21.3 |
| Média | 266 | 63.3 | 44 | 55 |
| Alto | 51 | 12.1 | 19 | 23.8 |
| DESPERSONALIZAÇÃO (DP) | | | | |
| Baixo | 132 | 31.4 | 21 | 26.3 |
| Média | 267 | 63.6 | 47 | 58.8 |
| Alto | 21 | 5 | 12 | 15 |
| REALIZAÇÃO PESSOAL (AP) | | | | |
| Baixo | 72 | 17.1 | 29 | 36.3 |
| Média | 299 | 71.2 | 42 | 52.5 |
| Alto | 49 | 11.7 | 9 | 11.3 |
| ESCORE INTEGRAL DE BURNOUT (Int.BS) | | | | |
| Baixo | 145 | 34.5 | 31 | 38.8 |
| Média | 228 | 54.3 | 36 | 45 |
| Alto | 47 | 11.2 | 13 | 16.3 |

Fonte: Elaborado pelos autores

No geral, os resultados da primeira pesquisa demonstram que apenas 11,2% dos participantes podem ser considerados como tendo um alto grau de burnout. A maioria (54,3%) apresenta um grau médio de burnout profissional e apenas um número ligeiramente menor de assistentes sociais tem um nível baixo (34,5%). Os resultados por critérios individuais têm uma distribuição semelhante. Há uma predominância significativa do nível médio de realizações pessoais (71,2%), o que pode ser explicado pelo insignificante potencial de crescimento profissional na posição de assistente social, o que estimula a escolha de opções médias ao responder questões relacionadas às realizações profissionais. Considerando as mudanças encontradas ao comparar os resultados das duas pesquisas, devemos destacar dois pontos que podem ser significativos. Em primeiro lugar, a segunda pesquisa mostra um percentual muito maior de assistentes sociais com valores baixos na escala de redução de realizações pessoais (36,3% em contraste com 17,1% na primeira pesquisa). Enquanto isso, essa mudança é quase exclusivamente moldada por uma redução na parcela de entrevistados que mostram o nível médio de redução das realizações pessoais. A percentagem de inquiridos ao nível elevado nesta

escala mantém-se praticamente inalterada (11,7% e 11,3%, respetivamente). Em segundo lugar, há um agravamento significativo da exaustão emocional dos assistentes sociais. O alto nível dessa escala na primeira pesquisa é diagnosticado em 12,1% dos entrevistados, enquanto a segunda pesquisa identifica 23,8% das pessoas com esse nível de exaustão emocional. Assim, em geral, estamos detectando um aumento síncrono no nível de autoavaliação das realizações pessoais e no nível de exaustão emocional. Uma explicação inequívoca para isso dificilmente pode ser encontrada nos dados obtidos nas pesquisas, o que nos obriga a nos limitar a uma simples afirmação. Pode-se sugerir que essa combinação poderia ser um reflexo do momento em que a pandemia de coronavírus, que aumentou muito a relevância do apoio social direcionado direto, começou a dar lugar a outros eventos-chave na história social. A experiência pandémica está gradualmente a transformar-se de uma circunstância extraordinária para uma circunstância rotineira e habitual, embora ainda significativa. O aumento da satisfação no trabalho em tal situação é acompanhado por um aumento do nível de esgotamento emocional.

Discussão

Os resultados obtidos podem ser comparados tanto com as tendências gerais no estudo do burnout profissional quanto com os resultados privados disponíveis da pesquisa sobre burnout profissional entre assistentes sociais. Além disso, o estudo realizado dá a oportunidade de elaborar um quadro da atitude em relação à atividade profissional característica dos assistentes sociais em uma região provincial russa, o que pode ser considerado uma contribuição para a gama atualmente disponível de dados sociológicos e psicológicos sociais sobre este campo de atividade profissional. Nesse caso, o burnout pode atuar como um dos indicadores-chave que refletem não apenas a real "síndrome psicológica que se desenvolve em resposta a estressores crônicos emocionais e interpessoais do trabalho" (MASLACH, 2015, p. 929), mas também, indiretamente, o grau de envolvimento dos assistentes sociais em suas funções profissionais, sua satisfação com as condições de trabalho e as perspectivas de emprego.

Em primeiro lugar, devemos mencionar que a maioria dos estudos que abordaram a motivação dos assistentes sociais contém afirmações sobre a prevalência significativa de motivos altruístas. Isso é observado tanto entre os assistentes sociais ativos (FISHER, 2009; RACKAUSKIENE; KASNAUSKIENE; VIRBALIENĖ, 2013) e entre os estudantes que exercem a especialidade (BOZEK; RAEYMAECKERS; SPOOREN, 2017; CHRISTIE; KRUK, 1998; LIEDGREN; ELVHAGE, 2015). Embora os resultados de nossa pesquisa não forneçam motivos para afirmar inequivocamente a real predominância de tais motivos, o grande

número de respostas "quero ajudar as pessoas" à pergunta sobre as razões para a escolha da profissão é sintomático. No mínimo, isso sugere um consenso entre os assistentes sociais amostrados sobre a motivação que se espera que eles tenham para a escolha desse campo de atividade profissional, e que fornecer ajuda e apoio aos necessitados é claramente interpretado em conexão com o trabalho social como um motivo intrínseco essencial a um profissional.

De acordo com os resultados da primeira pesquisa realizada em 2021, um alto nível de burnout profissional é diagnosticado em 11,2% dos entrevistados (de acordo com o índice integral de burnout profissional), o que já indica uma disseminação um tanto significativa desse fenômeno. Na segunda pesquisa, a síndrome de burnout é detectada em 16,3% dos entrevistados. Ao mesmo tempo, em ambos os casos, cerca de metade dos inquiridos demonstram o nível médio de burnout, e cerca de um terço – o nível baixo. Outro achado importante é que a maioria absoluta dos assistentes sociais pesquisados planeja continuar trabalhando em sua profissão.

Comparando nossos achados com os relatados anteriormente em artigos russos e estrangeiros, podemos argumentar que os resultados obtidos em nosso estudo estão pintando um quadro muito mais favorável em comparação com a maioria dos estudos anteriores. Os resultados de nossa pesquisa indicando uma proporção relativamente pequena de pessoas com uma síndrome de burnout pronunciada podem ser atribuídos tanto a uma lista relativamente limitada de responsabilidades profissionais dos assistentes sociais envolvidos no estudo quanto à ausência de aspirações e perspectivas de carreira na maioria deles.

Deve-se ressaltar também que a justaposição da satisfação no trabalho e o grau de burnout referem-se à relação, cuja não obviedade já foi notada anteriormente. Em particular, podemos mencionar o estudo de Jahrami *et al.* (2013), que revela uma conexão insignificante entre satisfação no trabalho e esgotamento emocional. Resultados semelhantes são obtidos no estudo da relação entre satisfação no trabalho e exaustão emocional em profissionais de saúde por Iglesias e Bengoa (2013).

Conclusão

Analisando pesquisas modernas, podemos distinguir três condições (fatores) da presença ou ausência de burnout profissional: o fator pessoal (o sentimento de importância pessoal no trabalho, possibilidade de progressão profissional, autonomia e nível de controle pela gerência); o fator papel (um conflito de papéis e incerteza de papéis, bem como situações profissionais em que as ações conjuntas dos funcionários são em grande parte descoordenadas);

o fator organizacional (relações funcionais pouco claras entre os funcionários, o estilo de gestão que não permite independência).

A profissão de assistente social, que implica o contato direto com pessoas em situação de vida difícil, definida por problemas pessoais ou sociais, é evidentemente uma das mais propícias ao desenvolvimento da síndrome de burnout profissional. O baixo grau salarial em combinação com uma carga emocional considerável servem como fatores que contribuem para a desorganização profissional de um trabalhador. Entretanto, o estudo conclui que, nas condições específicas da província russa, a característica geral dos assistentes sociais pressupõe não apenas o desejo de continuar trabalhando na especialidade escolhida, mas também uma porcentagem bastante baixa de pessoas que apresentam altos níveis de esgotamento profissional em comparação com estudos anteriores. A última declaração, no entanto, não nega os desafios dos deveres de trabalho dos assistentes sociais ou os problemas associados à organização de seu trabalho na Rússia. Mesmo essa quantidade relativamente pequena de dados coletados e sistematizados no presente estudo permanece ambígua e requer mais trabalho para desenvolver uma linguagem consistente para descrever a profissão e a personalidade de um profissional de proteção social, bem como a relação entre o burnout e seus componentes individuais com a eficiência dos serviços prestados e as perspectivas de um indivíduo no âmbito profissional.

REFERÊNCIAS

- BOZEK, B.; RAEYMAECKERS, P.; SPOOREN, P. Motivations to become a master in social work: A typology of students. **European Journal of Social Work**, v. 20, n. 3, p. 409–421, 2017. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13691457.2017.1283587>. Acesso em: 19 jan. 2022.
- BRADLEY, J.; SUTHERLAND, V. Occupational stress in social services: A comparison of social workers and home help staff. **British Journal of Social Work**, v. 25, p. 313-331, 1995. Disponível em: <https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/25/3/313/1665715>. Acesso em: 17 fev. 2022.
- BURISCH, M. **Das Burnout-Syndrom**. Berlim: Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2014.
- CHOMAIEVA, G. A. Osobennosti i faktory vozniknoveniia sindroma “emotsionalnogo vygoraniia” u sotsialnykh rabotnikov [Specific features and factors of “emotional burnout” syndrome in social workers]. **Problems of modern pedagogical education**, n. 58-3, p. 365-368, 2018.
- CHRISTIE, A.; KRUK, E. Choosing to become a social worker: Motives, incentives, concerns and disincentives. **Social Work Education**, v. 17, n. 1, p. 21–34, 1998. Disponível

em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02615479811220031>. Acesso em: 10 abr. 2022.

FISHER, E. A. Motivation and Leadership in Social Work Management: A Review of Theories and Related Studies. **Administration in Social Work**, v. 33, n. 4, p. 347–367, 2009. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/03643100902769160>. Acesso em: 12 fev. 2022.

FREUDENBERGER, H. J.; RICHELSON, G. **Burn-Out. The High Cost of High Achievement**. Garden City: Anchor Press, 1980.

GOMEZ-GARCIA, R.; ALONSO-SANGREGORIO, M.; LLAMAZARES-SANCHEZ, M. L. Burnout in social workers and socio-demographic factors. **Journal of Social Work**, v. 20, n. 4, p. 463–482, 2020. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1468017319837886?journalCode=jswa>. Acesso em: 23 dez. 2021.

GOMEZ-GARCIA, R.; BAYON-CALVO, S.; LUCAS-GARCIA, J. The Relationship between Burnout and Job Satisfaction in a Sample of Spanish Social Workers. **British Journal of Social Work**, v. 51, n. 8, p. 3115-3134, 2021. Disponível em: <https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/51/8/3115/5907560?redirectedFrom=fulltext>. Acesso em: 12 abr. 2022.

HUSSEIN, S. Work engagement, burnout and personal accomplishments among social workers: A comparison between those working in children and adults' services in England. **Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research**, v. 45, p. 911-923, 2018. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10488-018-0872-z>. Acesso em: 10 jun. 2022.

IGLESIAS, M. E. L.; BENGEOA, V. R. B. Prevalence and relationship between burnout, job satisfaction, stress, and clinical manifestations in Spanish critical care nurses. **Dimensions of Critical Care Nursing**, v. 32, p. 130–137, 2013. Disponível em: https://journals.lww.com/dccjournal/Abstract/2013/05000/Prevalence_and_Relationship_Between_Burnout,_Job.10.aspx. Acesso em: 15 fev. 2022.

JAHRAMI, H. *et al.* The relationship between burnout and job satisfaction among mental health workers in the psychiatric hospital, Bahrain. **The Arab Journal of Psychiatry**, v. 24, n. 1, p. 69–76, 2013. Disponível em: <https://platform.almanhal.com/Reader/Article/22842>. Acesso em: 23 fev. 2022.

KIENKO, T. S. Organizatsionnye faktory professionalnogo vygoraniia sotsialnykh rabotnikov munitsipalnykh uchrezhdenii sotsialnogo obsluzhivaniia [Organizational factors of professional burnout among social workers of municipal social service institutions]. **Perm University Herald. Series "Philosophy. Psychology. Sociology**, v. 3, n. 27, p. 153-160, 2016.

KIM, H.; STONER, M. Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. **Administration in Social Work**, v. 32, n. 3, p. 5-25, 2008. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/03643100801922357>. Acesso em: 12 abr. 2022.

LAUDERDALE, M. **Burnout**. Austin: Learning Concepts, 1981.

LIEDGREN, P. L.; ELVHAGE, G. V. Social work of the future: Motives and expectations among social work students in Sweden. **International Journal of Social Science Studies**, v. 3, n. 6, p. 121-129, 2015. Disponível em: <https://redfame.com/journal/index.php/ijsss/article/view/1139>. Acesso em: 19 jan. 2022.

LIZANO, E. L. Examining the impact of job burnout on the health and well-being of human service workers: A systematic review and synthesis. **Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance**, v. 39, n. 3, p. 167-181, 2015. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23303131.2015.1014122>. Acesso em: 13 jul. 2022.

LLOYD, C.; KING, R.; CHENOWETH, L. Social work, stress and burnout: A review. **Journal of Mental Health**, v. 11, n. 3, p. 255-265, 2011. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/29464897_Social_Work_stress_and_burnout_A_review. Acesso em: 23 dez. 2021.

MAHER, E. A. Burnout and commitment: A theoretical alternative. **Personnel and Guidance Journal**, v. 61, p. 390-393, 1983. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/1983-24540-001>. Acesso em: 17 ago. 2021.

MASLACH, C. Burnout, Psychology of. *In*: WRIGHT, J. D. (ed.). **International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences**. Amsterdã: Elsevier Science, 2015.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. **Maslach Burnout Inventory**: Second Edition. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 1986.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **The truth about burnout. How organizations cause personal stress and what to do about it**. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

MORSE, G. *et al.* Burnout in mental health services: A review of the problem and its remediation. **Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research**, v. 39, n. 5, p. 341-352, 2012. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3156844/>. Acesso em: 15 dez. 2021.

POULSEN, I. **Burnoutprävention im Berufsfeld Soziale Arbeit. Perspektiven zur Selbstfürsorge von Fachkräften**. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2009.

RABOCHAIA, S. **zaniatost i bezrobotitsa v Rossii** (po rezultatam vyborochnykh obsledovaniy rabochei sily). 2020 Statisticheskii sbornik [Labor Force, Employment and Unemployment in Russia (based on the results of sample labor force surveys). 2020 Statistical Digest]. Moscow, 2020.

RACKAUSKIENE, S.; KASNAUSKIENE, J.; VIRBALIENĖ, A. The social workers intrinsic and extrinsic motives to work social work. **International Journal of Psychology and Behavioral Sciences**, v. 3, n. 3, p. 63-69, 2013. Disponível em: <http://article.sapub.org/10.5923.j.ijpbs.20130303.01.html>. Acesso em: 23 dez. 2021.

SAVAYA, R.; LEVIN, L.; ROZINER, I. Social workers in Israel: Daily stressors, work benefits, burnout and well-being. **The British Journal of Social Work**, v. 51, n. 1, p. 318-339, 2021. Disponível em: <https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/51/1/318/5880255?redirectedFrom=fulltext>. Acesso em: 10 abr. 2022.

SCHAUFELI, W. B.; DIERENDONCK, D. A cautionary note about the crossnational and clinical validity of cut-off points for the Maslach Burnout Inventory. **Psychological Reports**, v. 76, p. 1083–1090, 1995. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.2466/pr0.1995.76.3c.1083>. Acesso em: 15 abr. 2022.

SIEGRIST, J. Adverse health effects of high effort – low reward conditions. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 1, p. 27-41, 1996. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/9547031/>. Acesso em: 23 dez. 2021.

TRAVIS, D. J.; LIZANO, E. L.; BARAK, M. E. ‘I’m So Stressed!’: A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. **The British Journal of Social Work**, v. 46, n. 4, p. 1076-1095, 2016. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4986087/>. Acesso em: 23 dez. 2021.

VODOPIANOVA, N. E.; STARCHENKOVA, E. S. **Sindrom vygoraniia**: Diagnostika i profilaktika. [Burnout syndrome: diagnosis and prevention.]. Saint Petersburg: “Piter”, 2005.

VODOPIANOVA, N. E.; STARCHENKOVA, E. S.; NASLEDOV, A. D. Standartizirovannyi oprosnik “professionalnoe vygoranie” dlia spetsialistov sotsionomicheskikh professii [Standardized questionnaire “professional burnout” for specialists in socionomic professions]. **Vestnik of St. Petersburg State University. Series 12. Psychology. Sociology. Pedagogy**, v. 4, p. 17-27, 2013.

Como referenciar este artigo

ZAITSEVA, I. A.; KRIKUNOV, A. Y. Fatores Sócio-Psicológicos Que Afetam O Burnout Profissional Entre Trabalhadores Sociais (Com Base Nas Experiências De Estudantes E Profissionais). **Revista on line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, v. 26, n. 00, e022146, 2022. e-ISSN:1519-9029. DOI: <https://doi.org/10.22633/rpge.v26i00.17335>

Submetido: 20/05/2022

Revisões requeridas: 27/06/2022

Aprovado: 08/09/2022

Publicado: 10/11/2022

Processamento e editoração: Editora Ibero-Americana de Educação.

Revisão, formatação, normalização e tradução.

