

Burnout no trabalho

Burnout at work

Loureiro, Helena;*
 Pereira, Ana Nicole;**
 Oliveira, Ana Patrícia;***
 Pessoa, Ana Raquel.****

Resumo

O *burnout* é um processo de resposta ao *stress* laboral crónico, em que as principais manifestações são a exaustão emocional e física, o cinismo e a ineficácia profissional, e cujas consequências se reflectem negativamente a nível individual, familiar, social e profissional.

Este estudo, do tipo descritivo-correlacional, teve como objectivo principal descrever as características do *burnout* no trabalho nos trabalhadores de uma empresa de quadros eléctricos, da região de Coimbra. Neste sentido, estudou-se a relação entre o *burnout* no trabalho e variáveis sociodemográficas e profissionais, assim como com a variável clima organizacional.

Verificou-se que 44,4% dos trabalhadores apresentavam exaustão emocional e física, 25,9% tinham cinismo e que, 100% dos indivíduos se percepcionavam eficazes profissionalmente. O *burnout* correlacionou-se também com o tipo de contrato ($p=0,049$), na medida em que os trabalhadores que apresentavam mais cinismo eram os que tinham vínculo contratual temporário, ou seja menos estabilidade no emprego. Concluiu-se ainda que, os trabalhadores que apresentavam mais exaustão emocional e física consideravam ter menor envolvimento ($r=-0,404$; $p=0,002$), menor conforto físico ($r=-0,410$; $p=0,002$) e menor controlo no seu trabalho ($r=-0,287$; $p=0,035$). Os trabalhadores que manifestaram mais cinismo foram os que apresentaram menor envolvimento com o seu trabalho ($r=-0,285$; $p=0,037$). Os trabalhadores mais eficazes foram os que apresentavam mais pressão no trabalho ($r=0,292$; $p=0,032$).

Palavras-chave: *Burnout*, profissional, *Stress*, Enfermagem

* Loureiro, Helena - Profª Adjunta da ESENFEC

** Pereira, Ana Nicole - Enfermeira (Casa de Saúde Rainha Santa Isabel - Condeixa)

*** Oliveira, Ana Patrícia - Enfermeira (Hospital Santa Maria, Medicina II C - Lisboa)

**** Pessoa, Ana Raquel - Enfermeira (Centro de Saúde da Mealhada - Mealhada)

Abstract

Burnout is a process of response to a chronic labor stress, which main manifestations are emotional and physical exhaustion, cynicism and professional inefficacy, whose consequences reflect negativity at individual, familiar, social and professional level.

This study, descriptive-correlation type, had as a main objective: describe the burnout characteristics on workers of an electric boards company on the region of Coimbra. This way, it was study the relation between burnout in work and socio-demographic and professional variables, as well as the variable organizational climate.

We found out that 44,4 % of the workers presented emotional and physical exhaustion, 25,9% had cynicism and that, 100% had the perception of themselves as professionally effective. Burnout also co-related with the type of contract ($p=0,049$), in the way that workers who presented more cynicism were those which had a temporary contractual bond, this is, those who have less job stability.

We also concluded that the workers who presented more emotional and physical exhaustion considered themselves less involved ($r=-0,404$; $p=0,002$), less physically comfortable ($r=-0,410$; $p=0,002$) and with less control in their job ($r=-0,287$; $p=0,035$). Workers who manifested more cynicism were those who presented less involvement in their job ($r=-0,285$; $p=0,037$). Workers who had the perception of being more effective were those who experience more pressure in their job ($r=0,292$; $p=0,032$).

Keywords: *Burnout*, professional, stress, Nursing

Recebido para publicação em 24.11.06

Aceite para publicação em 28-05-2008

Introdução

Pela elevada prevalência que ocupam os acidentes de trabalho e as doenças profissionais em Portugal, pelo expressivo aumento da incidência à qual se tem vindo a assistir, pela morbimortalidade a que está associado e, ainda, pelos elevados encargos sócio-económicos que o acompanham; a síndrome de *burnout* é uma temática que tem estado na base de múltiplos estudos.

O *burnout*, que inicialmente foi definido como um síndrome psicológico de exaustão emocional, despersonalização e perda de realização pessoal em profissionais que trabalham com pessoas, estabelecendo relações de ajuda, assume hoje uma dimensão mais abrangente, sendo redefinido como uma crise nas relações com o trabalho. As suas principais manifestações são a exaustão emocional e física, o cinismo e a ineficácia profissional.

Trata-se de um síndrome que emerge duma vasta panóplia de factores que, interrelacionando-se entre si, afectam inevitavelmente o indivíduo nas vertentes pessoais, sócio-culturais, profissionais e de contexto do trabalho. Maslach e Leiter (1997) acreditam que o *burnout* não é prioritariamente um problema intrínseco à pessoa mas é, fundamentalmente, resultante das características do ambiente social da organização, em que a pessoa exerce as suas funções profissionais, pelo que existe uma forte relação entre o clima organizacional e o *burnout*.

As consequências desta síndrome vão evidenciar-se principalmente a três níveis organizacional, individual e sócio relacional. A nível organizacional, este fenómeno traduz-se em elevados custos para a organização pelo aumento do número de horas extraordinárias e pelos períodos de trabalho improdutivo originado pelos sucessivos períodos de absentismo.

A prevenção desta síndrome surge então como imperativa, assentando numa intervenção a nível da organização, a nível individual e a nível social/relacional. Mas quem será responsável por esta prevenção?

No séc. XIX, a Enfermagem do trabalho centrava-se na prevenção e tratamento de doenças e lesões decorrentes da actividade laboral. Hoje, o Enfermeiro intervém, não só, a este nível mas, dá um especial ênfase à promoção da saúde, à protecção específica, à reabilitação e reinserção

do trabalhador após um acidente ou doença de trabalho, bem como à gestão, à investigação e às políticas de saúde (Randolph *apud* Rogers, 1997). Nomeadamente, na área da investigação, o enfermeiro do trabalho poderá reconhecer lacunas a nível da teoria de enfermagem na sua aplicação na organização de prática da saúde no trabalho, permitindo promover, manter, proteger e restabelecer a saúde dos trabalhadores, tanto física como mental, bem como melhorar o ambiente de trabalho. Nesta vertente de actuação e sendo, até à data, praticamente inexistentes a realização de estudos no âmbito do sector secundário (uma vez que os diversos estudos existentes foram realizados em enfermeiros, médicos, professores, bancários), colocou-se então uma questão preliminar: *Será que trabalhadores fabris não poderão, também, sofrer de burnout no trabalho?*

Burnout no Trabalho

A síndrome de *burnout* tem vindo a ser alvo de uma crescente atenção por parte dos investigadores: alguns associam-no ao *stress* profissional, enquanto que outros o definem como resultado a essa mesma exposição. Mas, *burnout* não é o mesmo que *stress*, depressão, tédio ou aborrecimento, assim como também não se identifica com os “*life events*”, crise de meia-idade ou insatisfação profissional ainda que esteja numa íntima relação com esta última (Pina, 2004).

Parreira e Sousa (2000) afirmam que as profissões predominantemente relacionadas com um contacto interpessoal mais exigente (tais como médicos, enfermeiros, assistentes sociais e outros) estão submetidas a um *stress* crónico, por enfrentarem enormes exigências psicológicas devido à complexidade do seu trabalho e, por se encontrarem submetidas a uma contínua exposição de factores de risco de natureza diversa.

Maslach & Leiter (1997) referem que cada vez mais o *burnout* atinge um maior número de trabalhadores. Este facto deriva, não de comportamentos desadequados da parte destes, mas sim das alterações ocorridas no local de trabalho e da própria natureza deste. Quando o local de trabalho é perspectivado como hostil, excessivamente exigente tanto económica como psicologicamente, desenvolve-se uma crescente

exaustão emocional, psíquica e espiritual, devido ao decréscimo de energia e de entusiasmo decorrente das exigências diárias laborais e familiares, assim como de todo o meio envolvente. Desta forma, a dedicação e entrega ao trabalho desvanecem, os trabalhadores tornam-se cínicos, distantes, tentando não se envolver demasiado no contexto laboral.

Os autores supra citados mencionam ainda que a principal prioridade organizacional é criar um fluxo monetário de forma a recompensar as suas dívidas e não de modo a alcançar excelentes produtos ou a construção de uma comunidade mais forte. Muitas vezes, as organizações ao invés de aumentarem a capacidade dos trabalhadores em ganharem a sua vida e alcançarem conquistas significativas, conduzem as pessoas a sacrificar as suas vidas e aspirações em prol das empresas. O trabalho torna-se deste modo numa obrigação em vez de uma fonte ou recurso da satisfação global.

O conceito *burnout* foi designado pela primeira vez, na década de 70, pelo psiquiatra psicanalista norte-americano Herbert Freudenberg, como um “conjunto de sintomas médico-biológicos e psicossociais inespecíficos, produto de uma exigência excessiva de energia no trabalho” (Freudenberg *apud* Queirós, 2005, p. 75) surgindo, normalmente, nas profissões envolvidas numa relação de ajuda. Em 1980, complementa esta definição acrescentando que é um “estado de fadiga ou frustração causado pela devoção a uma causa, modo de vida ou relacionamento que falhou na produção da recompensa esperada” (*ibidem*).

Maslach e Leiter (1997) expandiram o conceito de *burnout* para além dos serviços que trabalham com pessoas. Redefiniram-no como uma crise nas relações com o trabalho e não necessariamente uma crise com as pessoas do trabalho. Nesta nova interpretação, as manifestações de *burnout* das pessoas no seu trabalho são a exaustão emocional e física, o cinismo e a ineficácia profissional. Sendo que: a dimensão **exaustão** é relativa ao sentimento de esgotamento emocional e físico descrevendo sentimentos de cansaço e de falta de energia no trabalho; a dimensão **cinismo** diz respeito à forma insensível e impessoal dos profissionais se relacionarem com as pessoas do seu trabalho e; a dimensão **ineficácia** descreve sentimentos de inadequação face às solicitações do meio laboral (Pinheiro, 2002).

Mais recentemente, em 2001, Maslach, Shaufeli e Leiter, mantendo as dimensões características do *burnout*, reconsideraram a definição do mesmo, identificando-o como uma resposta prolongada a stressores crónicos, emocionais e interpessoais no trabalho. Sá (2004) identifica como causas de *burnout*, factores de natureza pessoal, que incluem as características dos trabalhadores e factores de natureza situacional que englobam o contexto de trabalho e dinâmica organizacional. Acrescentando aos anteriores, Lousada (2001) indica ainda factores de ordem social.

Vaz Serra, *apud* Loreto (2000), menciona a personalidade como elemento mediador do *stress* e que esta deve ser perspectivada como um factor integrante dos recursos pessoais. Freudenberger, *apud* Queirós (2005), identifica os sujeitos predispostos a desenvolverem *burnout* como sendo profissionais excessivamente dedicados, perfeccionistas e compulsivos, cujo trabalho é um substituto da vida social.

O *burnout*, como já foi referido, pode ser considerado uma “consequência da exposição continuada a eventos stressantes de origem laboral” (Maslach e Goldberg *apud* Rainho, 2005, p.8) o que leva a que o *stress* seja considerado um factor relevante pois, para que se produza *burnout*, é necessário a interacção entre as respostas individuais ao *stress* e a pressão laboral em ambiente de trabalho (Vendrell *apud* Pinheiro, 2002).

No que diz respeito à idade, não se tem verificado consenso nas opiniões dos diversos autores – não sendo, por esse facto, estabelecida uma relação de causa-efeito (Carvalho, 2002).

Referente aos factores profissionais e do contexto do trabalho, Cordes e Dougherty *apud* Pina (2004) são da opinião que os agentes de natureza situacional estão relacionados com as características da profissão e da função, assim como com as características organizacionais, nomeadamente o contexto de trabalho e as contingências de recompensa ou punição.

O que se verifica na actualidade é que os trabalhadores se encontram inseridos num ambiente de trabalho onde muitas vezes os valores económicos se sobrepõem aos valores humanos. Deste modo, o que os motiva a trabalhar com satisfação é na maioria das vezes ignorado ou desvalorizado (Maslach e Leiter, 1997).

Tendo por base os resultados obtidos em estudos efectuados por estes autores, o *burnout* não é propriamente um problema intrínseco à pessoa, mas é fundamentalmente resultante das características do ambiente organizacional no qual a pessoa exerce as suas funções profissionais.

Quando existe uma elevada discordância entre a natureza do trabalho e a natureza da pessoa, que faz esse mesmo trabalho, existe uma maior probabilidade de aparecimento de *burnout* (*idem*). Alguns trabalhadores experimentam a discordância referida em várias áreas da dinâmica organizacional, mais especificamente: pela sobrecarga de trabalho; pelo estilo de liderança e de supervisão. Huebner *apud* Loreto (2000) afirma que o chefe tanto pode ser fonte de prevenção como um factor precipitante de *burnout*. Também Verstraete (*idem*) refere que uma deficiente supervisão está relacionada com elevados níveis de burnout; pelo défice de autonomia ou perda de controlo sob o seu trabalho; pela expectativa de recompensas pelas contribuições de trabalho, não só materiais mas também a recompensa interna que surge quando uma pessoa tem orgulho em fazer algo de importante para os outros, mas, por vezes, estas não são reconhecida (Maslach & Leiter, 1997); pela perda de conexões positivas com os outros trabalhadores; pela falta de justiça no trabalho, que se verifica quando as pessoas não são respeitadas e o seu trabalho não é reconhecido e pelo conflito de valores (Maslach & Leiter, 1997).

Lousada (2001) acrescenta ainda que uma estrutura organizacional excessivamente formal pode conduzir à rotina e monotonia; e uma estrutura demasiado informal, a conflito de papéis, podendo ambas facilitar o aparecimento de *burnout* no trabalho, ou seja, existe uma forte ligação entre o clima organizacional e o *burnout*.

Como factores sócio-culturais, podemos identificar a frustração e desencanto sucessivos, por parte de muitos profissionais relativamente ao seu trabalho, consequentes dos avanços tecnológicos e científicos, do envelhecimento da população e da multiplicação de patologias crónicas e invalidantes, juntamente com toda a hospitalização e sofrimento inerentes (Matos *apud* Carvalho, 2002).

“Uma vez desencadeado o síndrome de *burnout*, as pessoas a ele sujeitas, perdem grande parte do seu idealismo, energia e firmezas iniciais. Do mesmo

modo perdem o interesse e os sentimentos para consigo próprias e para com os outros” (Pina, 2004, p.81) podendo níveis significativos desta perda ter consequências, mais ou menos graves, entre as quais insatisfação, distorção, drama, aumento da intolerância, distanciamento e despersonalização.

Segundo Sá (2004), a síndrome de *burnout* detecta-se pela presença de manifestações que diferem na sua natureza:

Física – em que o indivíduo sente um estado de fadiga crónica, esgotado, com cefaleias e alterações frequentes do sono e do peso, distúrbios gastrointestinais e agravamento de doenças crónicas já existentes. É levado a assumir comportamentos aditivos (consumo excessivo de café, tabaco, bebidas alcoólicas, tranquilizantes ou drogas ilícitas) para combater o estado em que se sente;

Emocional – associadas com sentimentos de fracasso, desilusão, falta de esperança e de significado no trabalho, surgimento de sentimentos depressivos;

Atitudinal – o indivíduo passa a mostrar-se indiferente, com atitudes negativas e de afastamento em relação ao trabalho, a colegas, a supervisores e à própria instituição.

De acordo com Maslach *apud* Sá (2004) as consequências do *burnout* manifestam-se a três níveis: individual, caracterizado por um desgaste emocional excessivo, fadiga e afastamento psicológico com conseqüente desinteresse e falta de satisfação pelo exercício da profissão; organizacional, sendo os mais comuns o absentismo e a frequente mudança de serviço ou *turnover*; social, caracterizado por um fraco relacionamento social, familiar e recreativo.

Metodologia

Domínio de Investigação

Num clima organizacional em constante mudança, o *burnout* no trabalho tende a aparecer nos trabalhadores. Contudo o *burnout* não é, ainda, considerado como uma doença profissional e essa é uma das razões pela qual se considerou pertinente a realização deste estudo. De natureza descritivo-correlacional de nível II. Procurou-se encontrar relações entre variáveis e através da sua análise descrever a natureza das mesmas.

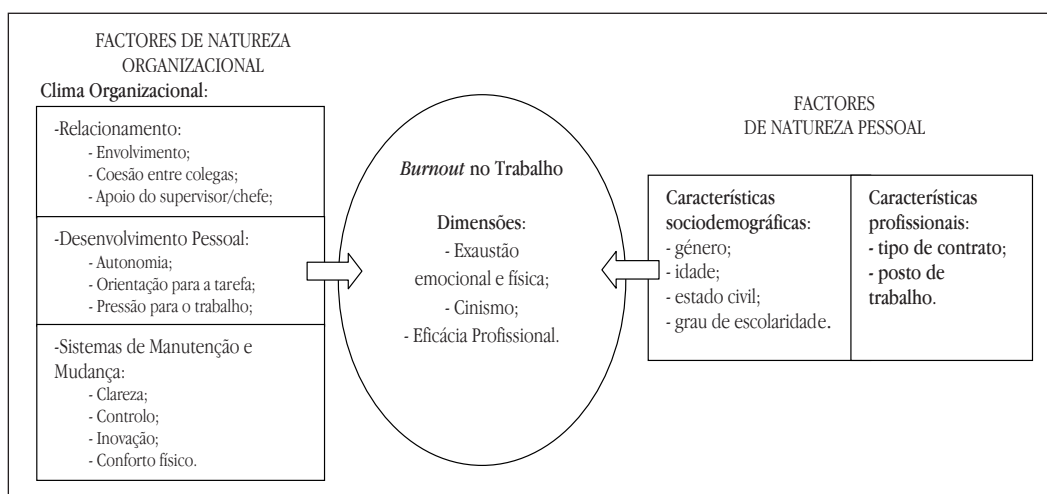


FIGURA 1: Desenho do estudo

Campo de Investigação

Os locais de trabalho têm uma influência significativa na saúde dos indivíduos, sendo o local privilegiado para a prestação de assistência preventiva à saúde, uma vez que um terço da vida se passa no ambiente de trabalho (Lucas, 2004).

Nesta perspectiva, e em resultado de uma breve caracterização efectuada ao campo de investigação, verificou-se que se tratava de uma empresa de montagem de quadros eléctricos, da região de Coimbra, onde trabalham cerca de 72 funcionários. O número de horas semanais, de laboração,

é de 40 horas. A média de absentismo é de, aproximadamente, 2% por mês (n.º de horas de falta por mês / n.º de horas de trabalho previstas por mês).

Amostra

O estudo contou com a informação disponibilizada por 54 participantes sendo que, maioritariamente: do sexo feminino, com uma média de idades compreendida entre os 30 e os 45 anos, casados, a laborar em regime de contrato efectivo e no sector operário (Quadro 1)

QUADRO 1 – Características sociodemográficas e profissionais da amostra

Idade		Grau de escolaridade	
<30 anos	20,37 %	1º Ciclo do ensino básico	24,07 %
30 aos 45 anos	68,52 %	2º Ciclo do ensino básico	29,63 %
45 aos 60 anos	9,26 %	3º Ciclo do ensino básico	16,67 %
> 60 anos	1,85 %	Ensino Secundário	22,22 %
		Ensino Superior	7,41 %
Tipo de contrato		Género	
Efectivos	62,96 %	Masculino	24,07 %
Temporários	37,04 %	Feminino	75,93 %
Posto de trabalho		Estado civil	
Sector Administrativo	18,52 %	Casados	70,37 %
Sector Operário	81,48 %	Solteiros, divorciados e viúvos	29,63 %

Objectivos de Investigação

- Descrever as características de *burnout* no trabalho, nos trabalhadores da empresa em estudo.
- Verificar a relação existente entre *burnout* no trabalho, as variáveis sociodemográficas e profissionais e o clima organizacional.

Hipóteses de Investigação

- H1: As características de *burnout* no trabalho, dos trabalhadores da empresa em estudo, estão relacionadas com as variáveis sociodemográficas: género, idade, estado civil, grau de escolaridade; e profissionais: tipo de contrato e posto de trabalho.
- H2: As características de *burnout* no trabalho, dos trabalhadores da empresa em estudo, estão relacionadas com o clima organizacional.

Instrumentos

- Inquérito sociodemográfico e profissional
- MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory – General*

Survey) – Escala que permite a mensuração de *burnout* experimentado pelos trabalhadores, sendo avaliado em três dimensões (Exaustão emocional e física, cinismo, eficácia profissional)

– WES (*Work Environment Scale-version R*) – Escala que permite avaliar as percepções dos trabalhadores relativamente ao seu local de trabalho, sendo composta por três dimensões (Relacionamento, Desenvolvimento pessoal, Sistemas de manutenção e mudança).

Resultados

O processo de avaliação de *burnout* permitiu apurar que 44,4% dos trabalhadores fabris apresentavam exaustão emocional e física e que 25,93%, apresentavam cinismo. Verificou-se a existência de diferenças estatisticamente significativas entre as médias do subgrupo que constituiu a variável posto de trabalho em relação à dimensão do *burnout*: cinismo. Os trabalhadores com contrato temporário apresentaram níveis de cinismo mais evidentes do que os trabalhadores com contrato efectivo (Quadro 2).

QUADRO 2 – Teste U de Mann Whitney e nível de significância entre as dimensões de *burnout* e tipo de contrato

Dimensões de <i>burnout</i>	Tipo de Contrato	n	Mediana	Média dos postos	z	p
Exaustão Emocional e Física	Efectivo	34	11,50	25,65	-1,131	0,258
	Temporário	20	15,00	30,65		
Cinismo	Efectivo	34	8,00	24,28	-1,967	0,049
	Temporário	20	13,50	32,98		
Eficácia Profissional	Efectivo	34	28,00	28,32	-0,508	0,612
	Temporário	20	27,50	26,10		

No estudo *Burnout versus* Clima Organizacional, a dimensão exaustão emocional e física correlacionou-se muito significativamente e de forma negativa com o relacionamento ($r=-0,373$; $p=0,005$) e com os sistemas de manutenção e mudança ($r=-0,306$; $p=0,024$).

No que diz respeito à correlação com as sub-escalas do Clima Organizacional: a dimensão exaustão emocional e física correlacionou-se muito significativamente e de forma negativa com o envolvimento ($r=-0,404$;

$p=0,002$) e com o conforto físico ($r=-0,410$; $p=0,002$). Embora com menor força, correlacionou-se em igual sentido com a sub-escala controlo ($r=-0,287$; $p=0,035$). A dimensão cinismo correlacionou-se de forma significativa e negativa com o envolvimento ($r=-0,285$; $p=0,037$). Com a dimensão eficácia profissional apenas a sub-escala pressão no trabalho, se correlacionou de forma significativa e positiva ($r=0,292$; $p=0,032$) (Quadro 3).

QUADRO 3 – Correlações de Spearman e nível de significância entre as dimensões, as sub-escalas do clima organizacional e as dimensões de *burnout*

Dimensões de Burnout / Clima Organizacional	Exaustão Emocional e Física	Cinismo	Eficácia Profissional
Relacionamento	r = - 0,373 ** p = 0,005	r = - 0,271 * p = 0,047	r = 0,042 p = 0,760
Envolvimento	r = - 0,404 ** p = 0,002	r = - 0,285 * p = 0,037	r = - 0,065 p = 0,639
Coesão entre colegas	r = - 0,239 p = 0,081	r = - 0,108 p = 0,436	r = 0,117 p = 0,401
Apoio do supervisor/chefe	r = - 0,143 p = 0,303	r = - 0,216 p = 0,117	r = 0,048 p = 0,728
Desenvolvimento Pessoal	r = - 0,044 p = 0,751	r = - 0,191 p = 0,166	r = 0,209 p = 0,129
Autonomia	r = - 0,059 p = 0,674	r = - 0,149 p = 0,282	r = 0,075 p = 0,592
Orientação para a tarefa	r = - 0,169 p = 0,223	r = - 0,239 p = 0,082	r = 0,056 p = 0,687
Pressão no trabalho	r = 0,173 p = 0,212	r = 0,030 p = 0,832	r = 0,292 * p = 0,032
Sistemas de Manutenção e Mudança	r = - 0,306 * p = 0,024	r = - 0,162 p = 0,242	r = 0,159 p = 0,250
Clareza	r = - 0,201 p = 0,145	r = - 0,068 p = 0,625	r = 0,038 p = 0,784
Controlo	r = - 0,287 * p = 0,035	r = - 0,053 p = 0,705	r = - 0,006 p = 0,965
Inovação	r = - 0,122 p = 0,379	r = - 0,129 p = 0,353	r = 0,184 p = 0,183
Conforto físico	r = - 0,410 ** p = 0,002	r = - 0,178 p = 0,197	r = 0,049 p = 0,726

(**) Correlação significativa ao nível de 0,01.

(*) Correlação significativa ao nível de 0,05.

Discussão dos Resultados

Os resultados evidenciaram a existência de indicadores de *burnout* nos trabalhadores fabris estudados – pelos valores de exaustão emocional e física e, cinismo que foram obtidos.

Em relação às variáveis sociodemográficas e profissionais, associadas ao *burnout*, verificou-se uma relação estatisticamente significativa entre a dimensão cinismo e o tipo de contrato – sendo que os trabalhadores que laboravam em regime de contrato temporário foram os que apresentaram mais cinismo. Este resultado leva a supor que a menor estabilidade de emprego poderá ter gerado insegurança e preocupação a nível individual e familiar devido a uma possível falta de perspectiva de um futuro estável.

Em relação à variável clima organizacional, nas suas dimensões e sub-escalas, concluiu-se, através da análise estatística, que os níveis de burnout estiveram relacionados com o clima organizacional, ou seja, os indivíduos que apresentaram mais exaustão emocional e física manifestaram menor envolvimento, conforto físico e controlo. Os trabalhadores que apresentaram mais cinismo foram os que manifestaram menor envolvimento no trabalho. Os trabalhadores mais eficazes foram os que apresentaram mais pressão no trabalho.

A exaustão emocional e física correlacionou-se muito significativamente e de forma negativa com o clima organizacional, na dimensão relacionamento e a sub-escala envolvimento contribuiu grandemente para este facto – uma vez que apresentou também uma correlação muito significativa e negativa com a exaustão emocional. Deste modo, os indivíduos que menos se preocupavam e que menos se envolviam com o seu trabalho foram os que se expressaram mais exaustos. O estudo de Queirós (2005) corrobora estes resultados, uma vez que este concluiu que a exaustão emocional e física é mais reduzida quando existe maior envolvimento. Leva então a pensar que, quando um indivíduo não se sente envolvido no seu trabalho algo “falha”, este não consegue “dar de si”, não executa o trabalho com gosto e objectivos, poderá estar a desempenhar um papel profissional que não o estimula. Questiona-se então: Todos estes factores poderão conduzir à frustração e posterior exaustão emocional e física?

Os resultados corroboraram também a existência de relações entre a exaustão emocional e física com a dimensão sistemas de manutenção e mudança de forma negativa e significativa e, as sub escalas conforto físico e controlo, contribuíram para tal. Tal facto foi verificado uma vez que os trabalhadores que se apresentaram mais exaustos perceberam

menor conforto físico e menor controlo. Outros estudos corroboram estes resultados na medida em que, quando a exaustão emocional e física é mais reduzida o conforto físico está presente.

No que diz respeito à relação negativa existente entre a exaustão e o controlo, esta poderá dever-se ao facto de a maioria dos trabalhadores possuírem uma baixa habilitação académica, o que poderá originar dificuldade em decidir o que fazer no seu trabalho – sentem, pois, a necessidade de serem controlados pois têm dificuldade em planificar a melhor forma de concretizar o seu trabalho. Neste sentido, provavelmente os trabalhadores executam as suas tarefas mais facilmente quando controlados.

Neste estudo a dimensão cinismo correlacionou-se estatisticamente de forma significativa e negativa com a dimensão relacionamento contribuindo a sub-escala envolvimento para explicar grandemente esta correlação. Estes achados levam a reflectir que, quando as pessoas não se envolvem com o seu trabalho, possivelmente, têm tendência a não se envolver com os seus colegas de trabalho, estabelecendo com estes relações impessoais, pois o ambiente inerente ao trabalho torna-se hostil. Outras investigações focalizaram para este mesmo aspecto, quando concluíram que o cinismo é mais reduzido quando existe maior envolvimento. A este respeito, Queirós (2005) refere que a exaustão emocional e física e o cinismo são mais reduzidos quando existe maior envolvimento, maior coesão entre colegas, maior apoio do supervisor/chefe, mais autonomia, mais orientação para a tarefa, mais clareza acerca do que o espera e das normas de actuação e quando a inovação e o conforto físico estão presentes. Inversamente existe mais exaustão e mais cinismo em indivíduos sujeitos a maior pressão.

A eficácia profissional correlacionou-se estatisticamente, de forma significativa e positiva, com a sub-escala pressão no trabalho. Desta forma pensa-se que a maior pressão no trabalho poderá ter estado relacionada com trabalhadores mais eficazes. Na perspectiva das autoras, quando a pressão no trabalho assume um grau adequado, pode tornar-se bastante positiva. Mais uma vez este resultado poderá ter estado relacionado com a política de gestão de recursos humanos que gere estes trabalhadores de forma eficaz e também com o facto de esta ser uma pequena/média empresa onde os trabalhadores se esforçam não só, para alcançar os seus objectivos mas também, os objectivos da empresa onde laboram.

Dos resultados obtidos salienta-se a importância de uma intervenção a nível individual, no grupo, em que este se insere, e a nível organizacional, de forma a aumentar a motivação laboral.

A nível individual é necessário que o indivíduo tente que o trabalho não altere a sua vida pessoal desenvolvendo estratégias para o encarar de um modo positivo (Pinheiro, 2002). As actividades culturais, recreativas e o desenvolvimento intelectual são maneiras de prevenir o *stress* ocupacional e consequentemente o *burnout* (Mendonça apud Loreto, 2002). Quando o indivíduo ultrapassa uma crise no trabalho é necessário fazê-lo sentir que a crise, que atravessa, se pode tornar uma fonte de crescimento pessoal – para tal, é necessário que consiga avaliar o que o descompensa, aprendendo a desenvolver expectativas e competências, que lhe permitam ultrapassar as dificuldades que sente (Pinheiro, 2002; Pina, 2004).

A nível do grupo, em que o indivíduo se insere, é necessário que este aprenda a relacionar-se com as pessoas que o rodeiam, percebendo quais as pessoas que lhe podem oferecer auxílio efectivo, sobre o ponto de vista técnico, emocional e todas as outras em que se sente carente (Pinheiro 2002).

A nível organizacional, tornam-se estratégias positivas a clarificação das missões e dos objectivos para que seja possível, aos indivíduos, terem expectativas realistas do seu trabalho; a supervisão e comunicação adequadas e claras (de forma a criar um clima de permissividade que permita a expressão dos sentimentos e permitir o envolvimento dos trabalhadores nas tomadas de decisão), a promoção da cooperação e espírito de equipa (com a partilha de objectivos institucionais), a formação profissional dos trabalhadores (adaptada à realidade profissional), a implementação de sistemas de avaliação e “feed back”, incremento de recompensas e promoção de profissionais, enriquecimento de tarefas e fácil acesso à ajuda profissional (saúde ocupacional) para detectar precocemente as situações problemáticas (Pines apud Pinheiro, 2002; Pina, 2004; Nunes apud Queirós, 2005).

Conclusão

Os resultados permitiram concluir que *burnout* é um problema de saúde que afecta trabalhadores de

outros sectores laborais que não apenas o terciário, contrariamente ao que muitos outros autores têm vindo a defender. Efectivamente, independentemente do sector de laboração, o que se constatou é que a susceptibilidade a este desequilíbrio não difere apenas dos níveis de actividade física e intelectual que o posto de trabalho exige mas, e também, de outras variáveis que poderão ser precipitantes desta alteração do estado de saúde nos trabalhadores. A instabilidade contractual e o próprio clima organizacional poderão ser igualmente factores desencadeantes deste mesmo estado.

Decorrente deste estudo, importa ainda realçar algumas medidas que, na perspectiva das autoras, poderão contribuir para a diminuição dos riscos de *burnout* no trabalho.

A implementação de serviços de saúde ocupacional nas empresas, nos quais o Enfermeiro tem um papel primordial na detecção e controlo de factores de *burnout*, poderão ser decisivos numa perspectiva de prevenção da doença e de promoção da saúde dos trabalhadores. Para além de preservar o capital de saúde dos recursos humanos empresariais, o planeamento de programas de intervenção nesta área terá inevitavelmente repercussões a nível da diminuição dos gastos para o trabalhador e família, para a empresa e, pelo aumento da produtividade e qualidade de vida de todos os envolvidos, resultará, de certo, numa conjuntura de desenvolvimento para a comunidade local.

Conducente a este quadro, e uma vez mais na perspectiva das autoras, algumas estratégias de prevenção do *burnout* nos trabalhadores puderam assentar nas seguintes estratégias:

- Formação continua dos trabalhadores nesta área, visando a adopção de mecanismos de adaptação eficazes (*coping*) com vista à redução do *stress* (como seja, a aprendizagem de técnicas de relaxamento e de exercício físico que aliviam a tensão e melhoram o humor e a resistência ao *stress*);
- Avaliação periódica da saúde dos trabalhadores (a todos os níveis bio-psico-socio-cultural e espiritual),
- Disponibilização de locais de convívio e fomentação

de actividades lúdicas (de forma a serem criadas condições de relaxamento e de recreação conducentes à proliferação de um clima organizacional saudável);

- Avaliação continua do envolvimento do trabalhador com o seu universo de trabalho (preconizando um maior ajustamento do posto de trabalho ao trabalhador e vice-versa).

Bibliografia

- CARVALHO, Fernando [et al.] (2002) – Síndrome de Burnout. *Servir*. Vol. 50, nº 4, p. 175-180.
- LORETO, Dionísia da Costa (2000) – **Síndrome de Burnout de enfermeiros de oncologia**. Coimbra: Instituto Superior Miguel Torga. Tese de mestrado.
- LOUSADA, Armindo José (2001) – Clima organizacional – apoio social entre os professores. *O Professor*. Série 3, nº 74, p. 17-28.
- LUCAS, Alexandre Juan (2004) – **O processo de enfermagem do trabalho: a sistematização da assistência de enfermagem em saúde ocupacional**. São Paulo: Iáttria.
- MASLACH, C. ; LEITER, M. (1997) – **The truth about Burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it**. São Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- MASLACH, C. ; SCHAUFELI, Wilmar ; LEITER, M. (2001) – Job Burnout. *Annual Review Psychology*. Vol. 52, nº 1, p. 397-422.
- PARREIRA, Pedro Dinis ; SOUSA, Fernando C. (2000) – Contacto com a morte e o síndrome de Burnout: estudo comparativo em três grupos de enfermeiros de oncologia. *Revista Investigação em Enfermagem*. Nº 1, p. 17-23.
- PINA, Fernando (2004) – **Burnout e satisfação profissional dos enfermeiros da VMER**. Coimbra: Instituto Superior Miguel Torga. Tese de mestrado.
- PINHEIRO, Maria Elvira Guedes (2002) – **Síndrome de Burnout em médicos e enfermeiros do serviço de urgência**. Coimbra: Instituto Superior Miguel Torga. Tese de mestrado.
- QUEIRÓS, Paulo (2005) – **Burnout: no trabalho e conjugal em enfermeiros portugueses**. Coimbra: Sinais Vitais.
- RASTEIRO, Margarida (2001) – Enfermagem do trabalho... Uma especialidade??? *Acontece Enfermagem*. Ano 1, nº 1, p. 30-31.
- ROGERS, Bonnie (1997) – **Enfermagem do trabalho: conceitos e práticas**. Loures: Lusociência.
- SÁ, Luís (2004) – Do stress ao Burnout em enfermagem. *Enfermagem Oncológica*. Ano 7, nº 30-31, p. 14-37.

