



UNICEUB – CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO E SAÚDE - FACES
CURSO DE PSICOLOGIA

**ANÁLISE DA SÍNDROME DE *BURNOUT* E DAS
ESTRATÉGIAS DE *COPING* EM SERVIDORES DA
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS DE UM ÓRGÃO
DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO**

LÍVIA BRAGA MONTEIRO COELHO DA SILVA

BRASÍLIA JUNHO DE 2010

LÍVIA BRAGA MONTEIRO COELHO DA SILVA

ANÁLISE DA SÍNDROME DE *BURNOUT* E DAS
ESTRATÉGIAS DE *COPING* EM SERVIDORES DA
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS DE UM
ÓRGÃO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

Monografia apresentada ao Centro Universitário de Brasília como requisito básico para a obtenção do grau de psicólogo da Faculdade de Ciências da Educação e da Saúde.

Orientador: Prof.º Msc Antonio Isidro Filho

BRASÍLIA,
JUNHO DE 2010



UNICEUB – CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO E SAÚDE - FACES
CURSO DE PSICOLOGIA

Comissão examinadora composta por:

Prof. Msc Antonio Isidro Filho (orientador)

Prof. Frederico Guilherme Ocampo Abreu (examinador)

Prof. Magali Costa Guimarães (examinadora)

A menção final obtida foi: _____

BRASILIA, JUNHO DE 2010

DEDICATÓRIA

À minha família que sempre me apoiou com muito amor e carinho. Meus pais e minha irmã que foram cruciais para que esse objetivo fosse alcançado e sempre estavam presentes quando precisava de ajuda. Meu companheiro e namorado, que muitas vezes foi paciente para que eu pudesse concluir essa etapa com sucesso. Meu amado avô e tio que sempre torceram pelo meu sucesso e tenho certeza, estiveram ao meu lado sempre que podiam. E, finalmente, à minha avó que sempre me deu os melhores conselhos e é meu grande exemplo de vida e de luta pelo desenvolvimento espiritual.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus que me deu a vida e me dá forças em todos os momentos. Agradeço essa oportunidade de aprender sempre e cada dia mais. Aos meus tios e primos sempre tão presentes. Minha família querida, espíritos que Deus uniu em um círculo tão bom de conviver, obrigada!

Aos meus pais, em especial a minha mãezinha querida, tão presente e disponível em todas as etapas da minha vida, sempre me dando forças, me incentivando e me apoiando em qualquer tomada de decisão. Ensinou-me a ser uma pessoa correta, honesta e batalhadora. Agradeço ao meu pai que, sei que me apoia, mesmo sem falar nada. À minha irmã que sempre e acima de tudo, será minha irmã, companheira e disponível.

Minha avó, minha segunda mãe, que me deu exemplos de serenidade, paciência, caridade, amor e muitas outras coisas. Sempre me mostrou a importância do equilíbrio e do caminho do "meio". Enfim, as várias características que um espírito de luz apresenta. Quando eu crescer, quero ser igual a você!

Ao Pedro, companheiro a mais de sete anos, amigo, namorado. Obrigada por estar ao meu lado, me ajudar a crescer, ser uma pessoa melhor. Você sempre paciente me ensinando tantas coisas, ponderando sobre tudo. Obrigada pelos momentos de colo, gargalhadas, diversão, "puxão de orelha" e amizade. Duda, obrigada pelos mil ensinamentos, por você acreditar em mim, às vezes, muito mais do que eu mesma. Obrigada por sempre me "botar para cima", me ajudar, estar ao meu lado em toda a graduação. Pelos trabalhos feitos até madrugada no msn, pelas conversas, estudos na biblioteca, ligações internacionais, caminhadas no parque, discussão do nosso futuro profissional, análises funcionais de nossos próprios comportamentos. À vocês dois, mais do que tudo, obrigada pela ajuda na conclusão dessa monografia.

Agradeço a oportunidade de estagiar ao lado de pessoas incríveis. Máyra, Gylwania, Viridiana e especialmente à Maria, minha supervisora, que não poupou esforços para me ensinar tudo que podia. Aprendi muito com todas vocês! Obrigada pela oportunidade e pela confiança em meu trabalho. Agradeço à Renata, muito querida, que acreditou no meu trabalho e possibilitou que essa pesquisa de monografia se concretizasse.

Ao professor Antônio Isidro Filho, meu orientador, pelos ensinamentos, inspirações, atenção, paciência, dedicação e profissionalismo ao longo do semestre. Aos professores Geison, Carlos Augusto, Serginho, Morgana e Heila, mestres que, cada um a seu modo, me ensinaram um pouquinho a respeito da profissão psicólogo.

Enfim, agradeço a todos aqueles que, de alguma forma, cruzaram meu caminho e deixaram algo de si em mim. "É imatura e espiritualmente ingênua a criatura que pensa não ter nada a aprender com as experiências alheias".

RESUMO

Entende-se que o conceito de trabalho utilizado nos dias atuais é claramente formador de identidade do indivíduo, o qual passa grande parte de sua vida se dedicando às atividades laborais. Posto esse fato, o presente trabalho tem o intuito de aprofundar o conhecimento sobre as relações interpessoais e suas possíveis conseqüências, tanto para o trabalhador como para a organização. Nesse ínterim, os objetivos do estudo são caracterizar, identificar e relacionar os fatores indicadores de estresse crônico e as estratégias de enfrentamento. A pesquisa foi realizada na Secretaria de Recursos Humanos de um Órgão do Poder Judiciário Brasileiro na qual participaram espontaneamente da amostra 41 servidores. Trata-se de uma pesquisa quantitativa, bibliográfica, descritiva, de campo e aplicada. Os dados coletados referentes à síndrome de *burnout* e às estratégias de *coping* foram correlacionados com os aspectos demográficos e funcionais dos colaboradores. Entende-se que o trabalho basilar exercido por esses profissionais é administrar, desenvolver ou lidar com questões de pagamento de pessoal, ou seja, trabalhar diretamente com pessoas. Para tanto, existe a tendência de esse ambiente laboral levar os indivíduos a altos níveis de estresse. Foram verificadas algumas correlações significativas como: o fator despersonalização e estratégias de controle; estado civil e realização no trabalho; tempo de trabalho e exaustão emocional; faixa etária e os fatores exaustão emocional e despersonalização; local de trabalho e os fatores tanto de esquivas como de exaustão e, a variável sexo e despersonalização. A partir desse estudo foi possível verificar a importância da saúde mental dos trabalhadores para se obter um bom desempenho e proporcionar à organização melhores resultados.

Palavras-chave: Estratégias de *coping*, síndrome de *burnout*, estresse crônico, trabalho, servidores públicos, poder judiciário.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Itens complementados do instrumento de coleta para <i>coping</i>	59
Quadro 2: Valores da escala MBI desenvolvidos pelo NEPASB, 2001	65

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Características Demográficas e Funcionais	63
Tabela 2: Manejo	68
Tabela 3: Controle	70
Tabela 4: Esquiva	71
Tabela 5: Exaustão Emocional	73
Tabela 6: Despersonalização	74
Tabela 7: Realização Profissional.....	75

SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS	vii
LISTA DE TABELAS	vii
1. INTRODUÇÃO	10
a) Problema de pesquisa	12
b) Objetivos	12
b1) Objetivo geral.....	12
b2) Objetivos específicos.....	12
c) Justificativa e relevância.....	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1. Construindo o Conceito de Trabalho e seus Significados ao Longo dos Tempos	15
2.2. Conceituando Estresse e sua Relação com o Trabalho.....	20
2.3. Breve Histórico e alguns Conceitos sobre a Síndrome de Burnout.....	23
2.4. Concepções Teóricas sobre Burnout	26
2.5. Fatores Multidimensionais da Síndrome de Burnout na Perspectiva Psicossocial	29
2.5.1. Exaustão Emocional	30
2.5.2. Despersonalização	30
2.5.3. Baixa Realização no Trabalho	31
2.6. Preditores da Síndrome de Burnout.....	32
2.6.1. Características Pessoais e de Personalidade	32
2.6.2. Características Organizacionais.....	36
2.6.3. Fatores Laborais	37
2.6.4. Fatores Sociais.....	38
2.7. Sintomas Característicos da Síndrome de Burnout	38
2.7.1. Sintomas Físicos	39
2.7.2. Sintomas Psíquicos	40

2.7.3. Sintomas Comportamentais	42
2.7.4. Sintomas Defensivos	43
2.8. Implicações do Burnout para as Organizações	44
2.9. A Construção do Conceito de Coping	47
2.9.1. Estilos e Estratégias de Coping	51
2.10. Relacionando os Conceitos de Burnout e Coping	54
3. MÉTODO	57
3.1. Tipo de Pesquisa	57
3.2. Instrumento	58
3.3. Procedimento de Coleta de Dados	61
3.4. População e Amostra	62
3.5. Procedimento de Análise de Dados	64
3.6. Limitações do Método	65
4. RESULTADOS	67
4.1. Resultados Descritivos dos Itens e Fatores Relacionados ao Coping	68
4.2. Resultados Descritivos dos Itens e Fatores Relacionados a Burnout	72
4.3. Correlações Encontradas	76
5. DISCUSSÃO	79
6. CONCLUSÃO	87
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	96
Anexo A – Modelo do instrumento para coleta de dados demográficos	97
Anexo B - Modelo do questionário de 7 pontos e 22 situações para burnout	98
Anexo C - Modelo do questionário de 5 pontos e 29 situações para coping	99

Sabe-se que o trabalho como é visto atualmente é uma atividade formadora de identidade do sujeito, ou seja, a vida de uma pessoa tem a tendência a ser estruturada em torno de sua ocupação laboral. Nesse sentido, se por um lado pode proporcionar auto-realização, desenvolvimento cognitivo, manutenção de relações interpessoais e sobrevivência, por outro, pode ser fonte de adoecimento. Malvezzi (2004) corrobora com essa idéia ao relatar que o trabalho é uma prática transformadora da realidade que viabiliza a sobrevivência e a realização do ser humano.

Pelo fato de proporcionar amplo desenvolvimento para o homem, o trabalho deveria ser uma atividade prazerosa, estimulante e reconfortante. No entanto, o que vem ocorrendo com o passar dos anos é a transformação do ambiente laboral em um local, muitas vezes, indesejado pelas pessoas. Em geral, as empresas não tem se preocupado com as opiniões, satisfações e valores de seus colaboradores. O que tem surgido, muito timidamente, é a criação de ações de Qualidade de Vida no Trabalho, no entanto, são ações isoladas sem uma estrutura concisa. O fato de se ter um programa de ginástica laboral, por exemplo, faz com que muitas organizações tenham o suposto entendimento que estão proporcionando bem estar e qualidade de vida aos seus trabalhadores.

Entende-se, a partir da bibliografia pesquisada, que inúmeros estudos estão sendo desenvolvidos com intuito de buscar uma melhor compressão do impacto do adoecimento sobre o trabalhador e suas conseqüências tanto para esse quanto para a organização. Assim, em meio a esse tímido interesse das organizações em procurar melhorar o bem estar dos colaboradores, percebe-se que o estresse no trabalho tem se tornado um sério problema tanto para a saúde do indivíduo, como para a própria organização

Sobre o estresse, sabe-se que é uma doença da época atual e, muitas vezes, os meios de comunicação aconselham a evitá-lo. Convive-se com esse cotidianamente, mas a forma e a intensidade de cada um reagir a ele diferem de tal modo que seus efeitos nocivos variam de

um indivíduo para outro, de acordo com as estratégias de enfrentamento utilizadas por cada um. Assim, o estresse debilita as defesas do organismo e abre as portas para várias doenças, o que por sua vez, interfere diretamente na atividade laboral, proporcionando, conseqüentemente, danos para a organização em que o sujeito trabalha.

É nesse contexto que surgem dois termos, um descreve o estado de estresse crônico alcançado pelo indivíduo, relacionado diretamente com o trabalho, e o outro referente aos meios existentes para combater e minimizar tanto a ocorrência quanto as conseqüências do estresse. O primeiro diz respeito à síndrome de *burnout* que, de acordo com Maslach (2005), é desenvolvida em resposta a fontes crônicas de estresse emocional e interpessoal no trabalho. Compreende a experiência de encontrar-se emocionalmente esgotado com tendência a desenvolver atitudes e sentimentos negativos para com as pessoas com as quais trabalha, bem como para consigo mesmo profissionalmente. O segundo termo se refere ao *coping*, ou melhor, ao tipo de enfrentamento que cada indivíduo tende a apresentar frente a situações que exigem mudança. Para Antoniazzi, Dell’Aglia e Bandeira (1998) “*coping* tem sido descrito como o conjunto das estratégias utilizadas pelas pessoas para adaptarem-se a circunstâncias adversas ou estressantes” (p. 273). Para tanto, quanto maior o estresse laboral crônico, melhores e mais eficazes devem ser as estratégias de enfrentamento do indivíduo na busca pelo bem estar.

É nesse ínterim que o presente trabalho irá se desenvolver. Aqui serão tratadas várias questões acerca da síndrome de *burnout* e das estratégias de *coping* em servidores de um Órgão Público do Poder Judiciário Brasileiro. Será feito ainda, a relação entre esses dois conceitos e as características demográficas da população pesquisada, mantendo-se o foco sempre na manutenção da saúde do indivíduo enquanto trabalhador. Os objetivos deste trabalho é avaliar como os servidores da Secretaria de Recursos Humanos do referido Órgão,

sentem e percebem os estressores em seu ambiente ocupacional e se utilizam estratégias de enfrentamento eficazes ou não para administrar os potenciais focos de estresse.

a) Problema de pesquisa

A presente pesquisa tem o intuito de responder à seguinte questão:

Quais as relações entre a síndrome de *burnout* e as estratégias de *coping* existentes no cotidiano dos servidores da Secretaria de Recursos Humanos de um órgão do poder Judiciário Brasileiro?

b) Objetivos

b1) Objetivo geral

Identificar e relacionar os fatores indicadores do estresse crônico e das estratégias de enfrentamento entre si, com os aspectos demográficos de servidores da Secretaria de Recursos Humanos de um órgão do poder Judiciário Brasileiro.

b2) Objetivos específicos

Identificar e mensurar os fatores indicadores da síndrome de *burnout*;

Conceituar *coping* e identificar as estratégias de enfrentamento utilizadas com intuito de minimizar os sintomas de estresse crônico relacionados ao trabalho;

Identificar as relações entre a síndrome de *burnout*, as estratégias de *coping* e as variáveis demográficas e funcionais e correlacionar os dados.

c) Justificativa e relevância

A presente pesquisa tem como finalidade verificar, analisar e comparar, por meio de recursos quantitativos, os fatores relacionados à síndrome de *burnout* e as estratégias de

coping presentes no cotidiano de servidores da Secretaria de Recursos Humanos de um órgão do Poder Judiciário Brasileiro. Nesse sentido, o ambiente de trabalho e as atribuições desses indivíduos tendem a ser caracterizados pelo contato direto principalmente com o público interno (outros servidores, terceirizados, estagiários) seja administrando, desenvolvendo ou lidando com questões de pagamento de pessoal.

Neste ambiente organizacional, existem muitos trabalhos em grupos, que exigem equipes e contatos cada vez mais freqüentes e intensos com outras pessoas. Existem também, algumas áreas que trabalham com metas e cotas, por isso, precisam fechar um serviço até determinada data. Para tanto, os servidores se vêem obrigados a dar o máximo de seu potencial profissional para que o trabalho seja realizado com sucesso. Algumas sessões vivenciam situações delicadas, submetidas a pressões, tendo necessidade de resolvê-las com eficiência e agilidade. Nesse ínterim, faz-se necessário uma pesquisa com intuito de se verificar o nível de estresse nos servidores e a existência de estratégias de enfrentamento.

Outro aspecto a ser observado está relacionado ao fato de que a maioria das pesquisas realizadas sobre o tema, refere-se à *burnout* em profissionais da área de saúde ou de assistência social. No entanto, hoje em dia, esse fenômeno afeta praticamente todas as profissões, tendo em vista que quase todas possuem algum tipo de contato interpessoal. Como já foi dito, esse pode ocorrer na forma de atendimento a outros servidores ou no relacionamento com colegas de trabalho e com a chefia.

Percebe-se, então, que não são encontrados com facilidade estudos que demonstram as relações aqui pesquisadas. Esse fato sugere que a presente pesquisa seja motivada pela necessidade de ampliar a visão de outros pesquisadores e propiciar a disseminação do conhecimento em geral para todas as áreas e ambientes de trabalho além das diversas categorias profissionais. Tem como relevância, portanto, ampliar o conhecimento científico

sobre o tema neste determinado contexto e abrir novas oportunidades para futuros pesquisadores.

Ressalta-se ainda que, a autora do presente trabalho pode perceber, ao longo de um ano e meio de estágio, na Secretaria de Saúde do referido Órgão – mais especificamente a área da Psicologia – um admirável número de trabalhadores apresentando sintomas de estresse. A partir disso, teve-se a idéia de realizar a pesquisa a fim de verificar as correlações entre *burnout* e *coping* no ambiente laboral desses servidores. No entanto, por se tratar de uma organização consideravelmente grande e complexa, optou-se por fazer a pesquisa em apenas uma área específica – Secretaria de Recursos Humanos, onde o acesso da pesquisadora foi mais facilmente aceito.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Construindo o Conceito de Trabalho e seus Significados ao Longo dos Tempos

Existe uma diversidade enorme de tipos de trabalhos além de uma ambigüidade e amplitude do termo. Areias e Comandule (2004) ressaltam que trabalho é diferente de emprego: o primeiro se refere a uma forma generalizada de diversos tipos de atuação laboral; já o segundo, uma forma específica de trabalho econômico que pressupõe a remuneração regulada por um acordo contratual jurídico. Karam (1999) corrobora essas idéias e acrescenta que, do ponto de vista psicodinâmico, pode haver trabalho no emprego, mas, nem todo emprego realiza necessariamente trabalho. Isso, porque o trabalho só acontece como tal quando o sujeito acrescenta algo inédito, algo de sua autoria, às atividades e rotinas já dadas da organização prescrita do trabalho.

Com base no exposto acima, pode-se dizer que a diferença entre os termos emprego e trabalho resume-se no fato do emprego ser considerado uma atividade remunerada capitalista, já o trabalho uma atividade que transforma a realidade e o sujeito. Assim, entende-se que a noção de trabalho é mais abrangente que a de emprego. Existem muitas funções do trabalho, citam-se algumas: sobrevivência, formador de identidade, manutenção da saúde mental, estruturador do tempo, socialização, influência no auto-conceito, status social e sentimento de pertencimento à comunidade.

Aranha e Martins (2003) tratam, ainda, da distinção do trabalho baseado na ação humana e na ação animal. Para essas autoras, o animal não trabalha mesmo que crie resultados materiais com essa atividade. É apenas uma ação instintiva, não intencional. Elas acrescentam:

Dessa forma, o animal não produz propriamente sua existência, apenas a conserva agindo instintivamente. Esses atos visam à defesa e a procura de alimentos ou abrigo. Assim, não devemos pensar que o castor, ao construir o dique, e o João-de-Barro, a sua casinha, estejam trabalhando. O trabalho humano é uma ação transformadora da realidade, dirigida por finalidades conscientes (p.24).

Partindo desses pressupostos e, uma vez realizada a distinção entre os termos trabalho e emprego e o trabalho humano e o trabalho baseado na ação animal, questiona-se de onde vem o vocábulo trabalho, quais são seus significados ao longo dos anos e o que ele representa para uma sociedade em constantes mudanças. De acordo com a pesquisa bibliográfica realizada, a palavra trabalho deriva etimologicamente do vocábulo latino *tripaliare* e do substantivo *tripalium*, ou seja, aparelho de tortura formado por três pedaços de madeiras – vem daí a associação do trabalho com a idéia de tortura, sofrimento, pena, labuta. Para Aranha e Martins (2003), a palavra trabalho era usada já na Bíblia, com Adão e Eva, casal que vivia feliz até o pecado provocar a expulsão do Paraíso - a condenação ao trabalho com o “suor do rosto” é uma das conseqüências. À Eva coube também, o “trabalho” do parto.

Tanto na antiguidade grega, como na romana, o trabalho manual era desvalorizado por ser feito por escravos, enquanto que as pessoas de elite, desobrigadas de se ocuparem com a própria subsistência, dedicavam-se a usar o tempo livre com ócio para cultivar o corpo e o espírito – “contemplação”. Na Idade Média, por sua vez, muitos consideravam a *ars mechanica* (arte mecânica ou trabalho mecânico) uma *ars inferior* (arte inferior). Até esta época, a nobreza privilegiava o saber contemplativo em detrimento da prática, do trabalho. A Idade Moderna se caracteriza por uma situação que começa a ser modificada, a ascensão dos burgueses começa a aumentar o interesse pelo trabalho, dando ênfase a valorização da técnica, da experimentação e do conhecimento alcançado por meio da prática (Aranha e Martins, 2003).

Dando prosseguimento na linha do tempo, o capitalismo provocou marcantes transformações quando se trata de questões relacionadas ao trabalho. Com o aperfeiçoamento das técnicas e a ampliação dos mercados, muitas pessoas passaram a vender sua força de trabalho em troca de salário. A mecanização, a divisão e a organização das tarefas fizeram com que o trabalho fosse cronometrado, exigindo muito do trabalhador, assim, a nova classe foi submetida a extensas jornadas em condições muitas vezes insalubres (Huberman, 1986).

Já nos dias atuais, com a sociedade pós-industrial, há uma mudança de enfoque - antes voltado para a produção, agora mais voltado para a informação e consumo. Segundo Aranha e Martins (2003), a atividade da maioria dos trabalhadores se encontra nos escritórios, ampliada por uma comunicação ágil, quase instantânea e veiculada em âmbito mundial. Os recursos da microeletrônica têm provocado uma grande transformação, o teletrabalho (trabalho a distância), o que possibilita aos empregados adquirir maior autonomia e flexibilidade de horário. Outra novidade é o esforço de algumas empresas para garantir formas mais solidárias de relacionamento, além da preocupação com a ética e o compromisso com a qualidade de vida.

Observa-se, então que, ao longo dos anos, o homem muda constantemente a maneira com a qual age sobre o mundo, o que por sua vez, altera sua maneira de pensar, de agir e de sentir. Nesse sentido, para Aranha e Martins (2003), o trabalho é uma forma de se auto-produzir uma vez que ao mesmo tempo em que transforma a natureza, adaptando-a as suas necessidades, desenvolve, também, habilidades humanas. O trabalho favorece ainda a convivência, facilitando a aprendizagem e enriquecendo a afetividade. É bom ressaltar que o termo “auto-produzir”, utilizado pelas autoras citadas acima, traz a idéia de desenvolver a imaginação, de aprender a conhecer a natureza para fazer um melhor uso dela, de conhecer suas próprias forças e suas limitações, de conviver com pessoas e de desenvolver disciplina.

Dessa forma, compreende-se que algumas pessoas organizam suas vidas em função do trabalho e que este pode ser considerado tanto fonte de prazer como de sofrimento. Para Aranha e Martins (2003), o trabalho é muitas vezes instrumento de alienação e de desumanização e, ao invés de contribuir para a realização do ser humano, pode vir a destruir sua liberdade.

Areias e Comandule (2004) corroboram essas idéias e confirmam que, embora o trabalho seja um componente que pode privilegiar a identidade do homem, permitir o acesso aos bens de consumo e resgatar sua auto-estima, as condições de trabalho podem afetar seriamente a saúde dos trabalhadores, principalmente em um ambiente altamente competitivo, onde ocorra desequilíbrio entre esforço e recompensa, levando ao estresse ocupacional, sobretudo quando existe alto esforço e baixa recompensa. Seguindo essa mesma linha de pensamento, Dejourn (1992), traz a idéia de que o trabalho nem sempre possibilita crescimento, reconhecimento e independência profissional, podendo causar, muitas vezes, problemas de insatisfação, desinteresse, irritação e desânimo.

No entanto, para Caetano (2004) o trabalho é condição essencial para a saúde mental, sendo importante objeto de estudo devido a sua rápida e complexa evolução, exercendo uma função vital na vida do ser humano. Malvezzi (2004) acrescenta ainda que a atividade laboral é um agente de transformação da realidade que possibilita a sobrevivência e a realização do ser humano. Dessa forma, é considerado um agente de mudanças da vida psíquica, econômica, social, cultural e política. Jacques (1996) se assemelha às idéias desses autores ao enfatizar a importância do trabalho na vida de uma pessoa. Ele complementa que a atividade desempenhada relacionada à profissão está intrinsecamente relacionada à identidade individual da pessoa.

Entende-se que hoje é um desafio a construção do trabalho como fonte de prazer. Para tanto, é necessário desenvolver ações que viabilizem esta idéia. Para Aranha e Martins (2003), o sentido da palavra lazer é uma criação da civilização industrial. De acordo com o sociólogo francês Dumazedier (1973):

O lazer é um conjunto de ocupações às quais o indivíduo pode entregar-se de livre vontade, seja para repousar, seja para divertir-se, recrear-se e entreter-se ou, ainda, para desenvolver sua informação ou formação desinteressada, sua participação social voluntária ou sua livre capacidade criadora, após livrar-se ou desembaraçar-se das obrigações profissionais, familiares ou sociais (p. 34).

Para Aranha e Martins (2003), há, portanto, três funções do lazer. A primeira se dá em decorrência da fadiga, que é o descanso. A segunda está relacionada ao divertimento, recreação, uma complementação que dá equilíbrio psicológico, compensando o esforço no trabalho. E, por último, o lazer oferece uma participação social mais livre com o objetivo de um desenvolvimento pessoal – procura desinteressada de amigos e aprendizagem. Isso acaba por estimular a sensibilidade e a razão, favorecendo o surgimento de condutas inovadoras. Assim, o lazer requer uma atividade em que a pessoa escolha algo que lhe dê prazer e que a modifica como ser humano.

Entende-se que a prevenção do estresse passa pelo prazer como um dos sentidos possíveis do trabalho. Segundo Mendes (2008), para se evitar e enfrentar o estresse ocupacional considera-se fundamental a elaboração de ações organizacionais voltadas para o desenvolvimento do prazer, seja de modo direto, quando a organização oferece condições para a satisfação das necessidades, aspirações e desejo do trabalho, seja pela resignificação do sofrimento.

O desenvolvimento do prazer acontece quando o trabalho, além de atender a necessidades básicas e de segurança, cria identidade. Isso implica que o “ser” não é

dissociado do “fazer”, que o trabalho não se reduz às tarefas em si, ou ao emprego, como já foi dito inicialmente. O trabalho torna-se prazeroso quando gera realização. Ao produzir algo, o trabalhador sente-se valorizado e reconhecido pelo que faz. A atividade laboral possibilita aprender sobre um fazer específico, criar, inovar e desenvolver novas formas para a execução da tarefa, bem como, são oferecidas condições de interagir com os outros, de socialização e reforço da identidade (Mendes, 2008).

2.2. Conceituando Estresse e sua Relação com o Trabalho

Ao se revisar a literatura sobre o tema, pode-se observar duas características frequentes no conceito de estresse: fluidez e diversidade de abordagens. Castelnuovo (2005) relata que atualmente o vocábulo estresse possui significados vagos e nem sempre claros. Na linguagem comum é sinônimo de cansaço, fadiga, ansiedade e preocupação. Corroborando este autor, Rossi, Perrewé e Sauter (2007), relatam que estresse ficou popularmente conhecido com objetivo de representar qualquer tipo de aflição ou cansaço do corpo e da mente.

O termo estresse, segundo Oliveira (2001), foi introduzido no âmbito da saúde pelo médico austríaco Hans Selye, na década de 1930, e logo se transformou em uma palavra de uso corrente. Hans definiu estresse como sendo um conjunto de reações fisiológicas e hormonais a uma agressão ou emergência, de forma que o organismo se adapte às novas circunstâncias a qual está submetido. Segundo Selye (1984), essa reação não é específica, ou seja, independente do que ocorre, o organismo tende a agir da mesma maneira. De acordo com essas idéias, entende-se um modelo teórico baseado na noção de homeostase – uma vez que haja uma ruptura do equilíbrio e um desencadeamento da reação hormonal, o organismo cria condições para recuperar seu equilíbrio biológico e psicológico.

Existem ainda, na literatura pesquisada, dois tipos de estresse: o eustresse, indicando que o indivíduo possui meios (físicos ou psicológicos) de lidar com a situação estressante e o

distresse, que indica a situação em que a exigência é maior do que os meios para enfrentá-la. Nota-se, no entanto, que o termo distresse, quase não se usa mais, sendo substituído pelo próprio termo estresse, que passou a ter o sentido atual e negativo de desgaste físico e emocional. Hespanhol (2005) acrescenta que o eustresse funciona como uma força que proporciona excitação e desafio à vida do indivíduo, gerando felicidade. Já o distresse ocorre quando existe uma tensão não aliviada que conduz a destruição e a doença. Nesse ínterim, entende-se o eustresse como um fator necessário e importante para a sobrevivência.

Ainda corroborando essas idéias, Ferreira e Assmar (2008) relatam que o estresse aparece, antes de tudo, como uma resposta do indivíduo as exigências impostas pelo meio externo, sejam de natureza social ou ambiental. Nesse primeiro sentido, o estresse não assume uma conotação negativa, agressiva. Entretanto, quando as exigências externas ultrapassam a capacidade que o indivíduo ou o grupo estima possuir, ele, então, assume uma função negativa e coloca em risco o bem estar e a saúde, podendo evoluir para a incidência de distúrbios físicos e psíquicos.

Assim, o estresse bom é aquele que dá lugar à resistência, mas que esgota sua carga em algumas semanas. Entende-se, então, que após alguns meses de pressão por parte de algo que altera o quadro de referência da pessoa, o eustresse é superado pelo distresse e, dentro de algum tempo, ela pode adoecer gravemente. Quem não controla as solicitações do ambiente, adoece. O desequilíbrio é concebido como um produto de um ambiente em que as coisas mudam com muita frequência e em que a simples resposta ao estresse não basta para restabelecer o equilíbrio do organismo.

Na sociedade industrializada, tende-se a considerar as causas do estresse o trânsito, a poluição, a sensação de falta de tempo, os conflitos familiares e os problemas de trabalho. O foco deste estudo encontra-se especificamente relacionada à questão do estresse no trabalho.

Para tanto, reconhece-se que esse tipo de estresse apresenta conseqüências indesejáveis para a saúde do trabalhador, gerando custos ou impactos econômicos para as empresas, para a sociedade e para o país como um todo.

Uma grande parcela de trabalhadores dedica número de horas excessivo às demandas laborais e apresenta um sentimento generalizado de insegurança, incerteza e medo de perder o posto de trabalho ou seus benefícios. As mudanças que tem ocorrido na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia e na organização produtiva têm provocado alterações no mundo do trabalho e tem gerado um forte impacto na saúde e na qualidade de vida do trabalhador (Areias e Comandule, 2004). Ainda corroborando essas idéias, Tomazela e Grolla (2007) relatam que o local de trabalho, como um ambiente que exerça pressão nos indivíduos, pode influenciar sensivelmente a possibilidade de se desenvolver estresse laboral.

Para Areias e Comandule (2004) Dantas, Mendes, Araújo (2004) e Guimarães, Sigrist e Martins (2004), o estresse laboral aparece quando as exigências do ambiente de trabalho ultrapassam a capacidade do trabalhador de responder a elas, ou de controlá-las. Ou melhor, quando o trabalhador é responsável por uma quantidade de trabalho acima da sua capacidade decisória. Guimarães, Sigrist e Martins (2004) acrescentam: “O estresse ocupacional é definido por uma situação de tensão crônica, na qual os trabalhadores são submetidos a uma carga de trabalho cumulativa de alto esforço, com baixa recompensa e baixo controle (p.74)”. Mendes (2008) corrobora as idéias já citadas e enfatiza que o estresse ocupacional é um fenômeno resultante de uma tensão acumulada em função do contínuo e intenso esforço do indivíduo para se adaptar às demandas internas ou externas que lhe são impostas pelas dimensões da organização, das condições e das relações sociais de trabalho.

Entende-se, assim, que o estresse no trabalho tem se tornado uma séria carga para a saúde e para a economia. Inúmeras pesquisas passam a ser desenvolvidas buscando uma

maior compreensão do impacto dessas mudanças no adoecimento do trabalhador. Busca-se entender como essas condições contribuem para o estresse e para o surgimento de transtornos mentais e de doenças.

Geralmente, o indivíduo submetido ao estresse ocupacional, tende a deixar de responder adequadamente às demandas do trabalho e geralmente se encontra irritável, ansioso e ou deprimido. Indivíduos com cronificação de altos níveis de estresse ficam vulneráveis ao surgimento da Síndrome de *burnout*. Para Tamayo (2008), esta síndrome pode favorecer manifestações de sofrimento psíquico, físico e emocional influenciando diretamente na saúde e comprometendo a qualidade de vida dentro e fora do trabalho.

Codo e Vasquez-Menezes (1999) citado em Santini (2004) relatam que a síndrome de *burnout* pode envolver atitudes e condutas negativas tanto com relação a outras pessoas, como com a organização e com o trabalho. Esses autores enfatizam a diferença entre *burnout* e estresse, sendo que este último se refere a um esgotamento pessoal com interferência na vida do indivíduo e, não necessariamente na sua relação com o trabalho como sugere o primeiro termo. Faber (1984) complementa que o estresse tem efeitos tanto positivos, como negativos para a vida de uma pessoa, enquanto que o *burnout* é sempre negativo. Pode-se dizer que o estresse é um fato habitual, ele ocorre com frequência e não se pode evitá-lo visto que, como foi discutido, qualquer mudança a qual o homem deve se adaptar representa, de fato, um estresse.

2.3. Breve Histórico e alguns Conceitos sobre a Síndrome de *Burnout*

Para Carlotto e Câmara (2008), o termo *burnout* foi inicialmente utilizado em 1953 no estudo de caso “Miss Jones” de Schwartz e Will que descrevem a situação de uma enfermeira psiquiátrica desiludida com seu trabalho. Schwartz e Will (1945), citado em Tamayo (2008),

descrevem o estado emocional e atitudinal (exaustão, humor depressivo, dureza e distanciamento) sofrido por essa enfermeira após várias mudanças no seu local de trabalho.

Tamayo (2008) relata que na década de 60, Graham Greene publicou “*A burn out case*” relatando a história de um arquiteto que desistiu de sua profissão após experimentar um estado de indiferença, cinismo e desilusão. Maslach (2005) relata que os sintomas e sentimentos, descritos nesses dois casos, é o que se conhece hoje como *burnout*.

Decorrente da literatura pesquisada entende-se que as primeiras pesquisas sobre *burnout* são resultados de estudos sobre as emoções e formas de lidar com elas. As pesquisas nessa área se caracterizavam por experiências pessoais de alguns autores, estudos de caso, observação, entrevistas ou narrativas baseadas em programas ou populações específicas. Foram desenvolvidas, em geral, com profissionais que, pela natureza de seu trabalho, necessitavam manter contato direto, freqüente e emocional com outras pessoas como, por exemplo, os trabalhadores da área de saúde, serviços sociais e educação.

Carlotto e Câmara (2008) descrevem que foi somente na década de 1970 que a síndrome de *burnout* começou a ser mais reconhecida uma vez que os estudos adquiriram caráter mais científico. Assim, por meio de pesquisas que foram se sucedendo, o conceito foi se modificando e ampliando. O termo é a junção de *burn* (queima) e *out* (exterior), significando exaustão emocional, fadiga, frustração, desajustamento, “sensação de estar acabado”. É uma resposta à tensão crônica no trabalho, gerada a partir do contato direto e excessivo com outras pessoas, devido à tensão emocional constante, atenção concentrada e grande responsabilidade profissional.

A emergência de novos mercados de trabalho e o aumento das expectativas de satisfação contribuiu para o desenvolvimento e reconhecimento da síndrome, uma vez que juntamente com isso, vinha agregada a falta de recursos para lidar com a frustração e o

conseqüente aumento do estresse no local de trabalho. Nesse período foram construídos modelos teóricos e instrumentos capazes de registrar e compreender esse sentimento crônico de desânimo, apatia e despersonalização (Carlotto e Câmara, 2008). A medida adotada por muitos pesquisadores para investigar o processo de desenvolvimento da Síndrome é o MBI – *Maslach Burnout Inventory*.

Perlman e Hartman (1982) relatam que o interesse pelo estudo da síndrome aumentou devido a três fatores principais. O primeiro está relacionado às modificações introduzidas no conceito de saúde e o destaque dado à melhoria da qualidade de vida pela OMS – Organização das Nações Unidas. O segundo foi o aumento das demandas e da exigência da população com relação aos serviços sociais, educativos e de saúde. E, por último, pode-se dizer que o interesse pelo *burnout* também cresceu devido à conscientização de pesquisadores, órgãos públicos e serviços clínicos, com interesse em aprofundar os estudos e a prevenção da sintomatologia (citado em Carlotto e Câmara, 2008).

Pereira (2002), afirma que *burnout* pode representar aquilo que chegou ao seu limite e, por falta de energia, não tem mais condições de desempenho físico ou mental. Codo e Vasques-Menezes (1999) completam dizendo que:

Burnout é uma desistência de quem ainda está lá. Encalacrado em uma situação de trabalho que não pode mais suportar, mas também não pode desistir. O trabalhador arma, inconscientemente, uma retirada psicológica, um modo de abandonar o trabalho, apesar de continuar no posto (p.253).

Burnout é, sem dúvida, uma patologia grave, quer pelo sofrimento que causa a quem dela padece, pela diminuição acentuada do rendimento no trabalho, quer pela perturbação que causa no relacionamento interpessoal, pelo absenteísmo e perturbação que provoca nas

instituições. Codo e Vasques-Menezes (1999) enfatizam que algumas definições atribuem *burnout* à discrepância entre o que o trabalhador investe no trabalho e aquilo que ele recebe.

Ainda de acordo com Codo e Vasques-Menezes (1999), *burnout* representa aquilo que deixou de funcionar por exaustão de energias. É quando o trabalhador perde o sentido da sua relação com o trabalho, de forma que as coisas já não o importam mais e qualquer esforço lhe parece inútil. Seligmann-Silva (1995) complementa que como sendo um conjunto de respostas a situações estressantes próprias do trabalho, cuja especificidade reside na necessidade de interação e cuidados constantes com outras pessoas no exercício de suas atividades profissionais.

Entende-se nos dias atuais, que *burnout* é considerado um fenômeno que afeta praticamente todas as profissões, tendo em vista que quase todas possuem um contato interpessoal. No entanto, Codo e Vasquez-Menezes (1999) reconhecem que na literatura pesquisada, a grande maioria de estudos sobre o tema é relacionada a profissionais da área de educação e saúde.

Mesmo com diferentes nomes, é o mesmo fenômeno básico ocorrendo em uma grande variedade de ambientes de trabalho. De acordo com Pereira (2002), as principais denominações utilizadas são: estresse laboral, estresse laboral assistencial, estresse profissional, estresse ocupacional, síndrome de queimar-se pelo trabalho, neurose profissional, neurose de excelência e síndrome de esgotamento profissional.

2.4. Concepções Teóricas sobre *Burnout*

Existem quatro principais concepções teóricas baseadas na possível etiologia da síndrome: clínica, organizacional, sociohistórica e sociopsicológica.

De acordo com Codo e Vasques-Menezes (1999), na perspectiva clínica, o maior representante é Herbert Freudenberger. Ele considera a síndrome como um estado (e não um processo) de esgotamento provocado pelo fato de se trabalhar exaustivamente, deixando de lado até mesmo as próprias necessidades. “*Burnout* é encarado como uma síndrome que ocorre em função da atividade laboral, porém por características individuais” (Pereira, 2002, p.34). O termo utilizado por Freudenberger descreve *burnout* como um sentimento de fracasso e exaustão causado pelo excessivo desgaste de energias e recursos incluindo comportamentos de fadiga, irritabilidade, depressão, aborrecimento, sobrecarga de trabalho, rigidez, inflexibilidade, sentimento de alienação, cinismo, impaciência, negativismo e isolamento (Inocente, 2005; Maslach 1976; Pereira, 2002; Santini, 2004; Tamayo 1997; Tomazela e Grola, 2007).

Cherniss, a partir de uma perspectiva organizacional, argumenta que os sintomas que compõem a síndrome de *burnout* são respostas possíveis para um trabalho estressante, frustrante ou monótono. É uma forma de adaptação que pode resultar em efeitos negativos tanto para a própria pessoa quanto para seu local de trabalho. Nesse sentido, *burnout* é consequência de uma tentativa de adaptação própria das pessoas que não dispõe de recursos para lidar com o estresse no trabalho - uma falta de habilidade para enfrentar o estresse (Cherniss, citado em Roazzi, Carvalho & Guimarães, 2000). Para ele, estressores organizacionais são bons desencadeantes do processo de *burnout* (Pereira, 2002).

Cherniss alerta para a diferença entre *burnout* e alienação. A alienação diminui a liberdade do sujeito para levar a cabo sua tarefa; no caso de *burnout*, a situação se inverte um pouco, o sujeito tem liberdade para agir, mas sobre uma tarefa impossível de realizar (Codo e Vasques-Menezes, 1999, p.245-46).

Pereira (2002) cita ainda a perspectiva sócio-histórica a qual considera o papel da sociedade em relação ao indivíduo o principal agente de adoecimento uma vez que essa se encontra cada vez mais competitiva e individualista. Sarason relata, de acordo com Codo e Vasques-Menezes (1999), que “quando as condições sociais não canalizam o interesse de uma pessoa para ajudar outra, é difícil manter o comprometimento no trabalho de servir os demais” (p.247). Entende-se, assim, que essa vertente considera como principal agente desencadeador de *burnout*, o papel que a sociedade tem em relação ao indivíduo mais que os fatores pessoais ou institucionais.

Para Trigo, Teng e Hallak (2007), dentre as concepções mais utilizadas nos estudos atuais é a sociopsicológica. Nela, de acordo com Tamayo (2008), as características individuais associadas às do ambiente e às do trabalho, propiciam o aparecimento dos fatores multidimensionais, abrangendo tanto componentes de esgotamento (exaustão), quanto a aspectos atitudinais (despersonalização ou cinismo), e de auto-avaliação (baixa realização pessoal ou ineficácia).

Uma vez apresentada essas quatro concepções a respeito do fenômeno *burnout*, faz-se necessário um detalhamento e uma melhor atenção para a perspectiva psicossocial na qual a maior parte do presente trabalho será embasada. Nesse ínterim, acredita-se que os trabalhos de Freudenberg são um marco que desencadeou inúmeros outros trabalhos em todo o mundo, ocasionando um impacto no meio científico e organizacional.

O aporte de Freudenberg foi significativo para o reconhecimento do *burnout* como fenômeno importante, mas, sem nenhuma dúvida, foi a contribuição da psicóloga social Christina Maslach que consolidou o *burnout* dentro do campo da Psicologia, no final dos anos 70 (Tamayo, 2008, p. 78).

Foi Christina Maslach, psicóloga social, pesquisadora da Universidade da Califórnia quem compreendeu, por meios de estudos com profissionais da área de saúde e serviços sociais, que as pessoas com *burnout* apresentavam atitudes negativas e de distanciamento pessoal. A síndrome pode ocorrer como uma resposta crônica aos estressores interpessoais ocorridos no ambiente de trabalho. É um tipo de estresse de caráter persistente vinculado a situações de trabalho resultante da constante e repetitiva pressão emocional associado ao intenso envolvimento com pessoas por longos períodos (Carlotto e Câmara, 2008).

Percebe-se, então, que não existe uma definição unânime sobre a síndrome, mas os autores perpassam as idéias entre si e, mesmo escrevendo com vocabulários diferentes, tendem a exemplificar uma mesma idéia acerca do assunto. Para Maslach e Schaufeli (1993) citado em Carlotto e Câmara (2008), das definições já propostas para síndrome de *burnout*, todas ressaltam, no mínimo cinco elementos em comum:

A predominância de sintomas relacionados à exaustão mental e emocional, fadiga e depressão; ênfase nos sintomas comportamentais e mentais e não nos sintomas físicos; os sintomas são relacionados ao trabalho; manifestação em pessoas que não sofriam de distúrbios psicopatológicos antes do surgimento da síndrome; diminuição da efetividade e do desempenho no trabalho decorrente de atitudes e comportamentos negativos (p. 154).

2.5. Fatores Multidimensionais da Síndrome de *Burnout* na Perspectiva Psicossocial

Para Christina Maslach citada em Rossi, Perrewé e Sauter (2007), *burnout* é composto por fatores multidimensionais. Os três principais eixos estão inter-relacionados, mas independentes, são eles: exaustão emocional, a despersonalização e uma sensação de ineficácia e baixa realização no trabalho.

Cada um dos componentes deve ser analisado separadamente como uma variável contínua com níveis alto, moderado e baixo e não como uma variável dicotômica, onde existe ou não existe a presença do sintoma. Pela combinação do nível de cada um dos três componentes se obtém o nível de *burnout* do indivíduo ou da categoria (Codo e Vasquez-Menezes, 1999, p. 240).

Acrescentam ainda: “Deve-se observar que um nível moderado de *burnout* já é preocupante do ponto de vista epidemiológico, sendo passível de intervenção, uma vez que o processo já se encontra em curso” (Codo e Vasquez-Menezes p. 240, 1999).

2.5.1. Exaustão Emocional

A exaustão caracteriza-se pela falta ou carência de energia, entusiasmo e sentimento de esgotamento de recursos. A esses sentimentos somam-se o de frustração e tensão, pois os trabalhadores passam a perceber que já não possuem energia para o contato interpessoal com outras pessoas relacionadas ao seu trabalho (Carlotto e Câmara, 2008). Refere-se a sensações de estar além do limite e exaurido de recursos físicos e emocionais. Para Santini (2004), a maior causa de exaustão no trabalho é a sobrecarga e o conflito pessoal nas relações somado ao sentimento de que não é útil aos outros e que não se tem nada para lhes oferecer.

Codo e Vasques-Menezes (1999) concordam com o exposto e acrescentam que o trabalhador ainda apresenta sentimentos de falta de esperança e crença de que seus objetivos no trabalho não serão alcançados uma vez que exige demais de si mesmo. Com isso, vem a sensação de não poder dar mais de si, de que os problemas que lhe são apresentados são muito maiores do que os recursos dos quais se dispõe para resolvê-los, provocando uma baixa auto-estima profissional caracterizada por sentimentos de impotência e insuficiência.

2.5.2. Despersonalização

O segundo eixo é a despersonalização. Para Carlotto e Câmara (2008), o relacionamento interpessoal passa a ser distante. Nessa situação, o sujeito passa a desenvolver insensibilidade emocional frente às situações vivenciadas pelos outros. Segundo Tomazela e Grolla (2007), a despersonalização é o resultado de desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas, ceticismo, insensibilidade e despreocupação com respeito a outras pessoas. Codo e Vasques-Menezes (1999) relatam que este eixo ocorre quando o vínculo afetivo é substituído por um racional. Eventualmente pode ocorrer o risco de desumanização dos outros, passando a tratar as pessoas e a instituição como se fossem objetos. À medida que a despersonalização vai se desenvolvendo, as pessoas deixam de tentar fazer o melhor, passando a fazer o mínimo necessário. Existe uma falta de confiança nos colegas de trabalho o que provoca problemas de relacionamento e distanciamento emocional. Além disso, o trabalhador tende a adotar comportamentos e atitudes mecânicas e burocratizadas.

2.5.3. Baixa Realização no Trabalho

A baixa realização no trabalho é o último eixo da perspectiva psicossocial e se caracteriza pela tendência do trabalhador em se auto-avaliar de forma negativa, tornando-se insatisfeito com seu desenvolvimento profissional, com declínio de sentimentos de competência e êxito (Carlotto e Câmara, 2008). Para Tomazela e Grolla (2007), essa dimensão representa uma diminuição da realização pessoal, uma tendência que afeta as habilidades interpessoais relacionadas à prática profissional, que interfere diretamente na forma de atendimento e contato com outras pessoas ligadas ao ambiente de trabalho. As pessoas se sentem infelizes com elas próprias e insatisfeitas com seu desenvolvimento profissional. Experimentam um declínio no sentimento de competência e no êxito no seu trabalho e de sua capacidade de interagir com outras pessoas.

Para Silva (2002), a ausência de realização pessoal desencadeia uma diminuição das expectativas pessoais e uma crescente autodepreciação, originando, assim, sentimentos de fracasso e baixa estima. Segundo Christina Maslach, citada em Rossi, Perrewé e Sauter (2007), esta sensação de baixa-eficácia é exacerbada por falta de recursos no trabalho, bem como uma falta de apoio social e de oportunidades de desenvolvimento profissional.

2.6. Preditores da Síndrome de *Burnout*

Com base no que foi exposto até o momento, fica claro que, apesar das diferenças entre as vertentes conceituais, existe uma tendência entre os autores de se relacionar *burnout* ao desequilíbrio no trabalho. Assim, entende-se que alguns elementos podem conduzir a reações de tensão e estresse gerando este desequilíbrio. Alguns dos preditores mais estudados estão relacionados a questões pessoais e de personalidade do indivíduo, da organização em si, da situação de trabalho e de fatores sociais envolvidos.

2.6.1. Características Pessoais e de Personalidade

A literatura pesquisada informa que há algumas características de personalidade comum entre as pessoas que tem propensão a desenvolver estresse no trabalho – geralmente são pessoas que exigem muito de si mesmas. No entanto, alguns autores relatam que as características individuais não são necessariamente desencadeadoras de *burnout* e sim facilitadores ou inibidores da ação do agente estressor, assim, diferenças de personalidade fazem com que os sinais e os sintomas se apresentem de diferentes formas e graus de intensidade.

Para Mendes (1995), pessoas idealistas e dinâmicas que tendem a assumir papéis de liderança ou com grande responsabilidade, colocando empenho em realizar seus objetivos, os quais são freqüentemente impossíveis de se alcançarem, são as mais propensas a desenvolver

burnout. Gil-Monte e Peiró (1997) acrescentam que altos índices de idealismo, muitas vezes, está associado a expectativas elevadas e pouco realistas. No entanto, esse mesmo autor relata que o idealismo associado ao otimismo pode levar a baixos índices da síndrome.

Trigo, Teng e Hallak (2007), corroboram as idéias dos autores citados acima e, de acordo com a pesquisa literária feita por eles, acrescentam um padrão de personalidade: indivíduos competitivos, esforçados, impacientes, com dificuldade de tolerar frustrações e com excessiva necessidade de controlar as situações a sua volta. São geralmente pessimistas (que costumam destacar os aspectos negativos, prevendo insucesso e antecipando sofrimento) e perfeccionistas (exigentes consigo mesmos e com os outros, não tolerando erros e dificilmente se satisfazendo com os resultados das tarefas realizadas).

Já as características de personalidade resistente ao estresse geralmente estão associadas a pessoas que possuem auto-estima e autoconfiança, que acreditam possuir domínio da situação e as encaram com otimismo e oportunidade de aprendizagem (Trigo Teng e Hallak, 2007). Nesse sentido, Paschoal e Tamayo (2005) complementam que, em geral, o trabalhador cuja auto-estima é baixa, terá maior probabilidade de desenvolver *burnout* uma vez que apresentará escassos meios de enfrentar situações ditas estressoras.

Completando o raciocínio e estando de acordo com o que foi exposto acima, tanto Carlotto (2001) como Codo e Vasques-Menenez (1999), relatam que as pessoas com motivação muito elevada em relação a sua profissão, tendem a estarem mais propensas à síndrome uma vez que para essas, a frustração tende a ser maior se não alcançarem êxito, assim, reagem ao estresse laboral trabalhando ainda mais até que entram em crise, esgotando todas suas forças.

Diversos autores também consideram o *locus de controle* uma questão primordial como um fator desencadeador de *burnout*. Esse diz respeito ao modo como a pessoa enfrenta

as situações de estresse e é formado por dois eixos: o *locus* de controle externo e o interno. Para Paschoal e Tamayo (2005), no primeiro caso, o trabalhador apresenta um comportamento mais passivo sendo mais suscetível ao impacto dos estressores uma vez que seu comportamento está sendo influenciado diretamente por questões externas a ele. Já no segundo, o trabalhador promove uma atitude mais ativa que possibilita o enfrentamento das fontes de estresse, logo, com maior possibilidade de minimizar os efeitos do mesmo. Assim, no *locus* de controle interno, o agente da mudança é inerente ao próprio indivíduo e não a nada externo a ele. Nesse sentido, o trabalhador vencer ou não um desafio vai ser devido a suas próprias condições e não a questões do ambiente ou de outras pessoas.

Com base no que foi exposto, pode-se entender que o trabalhador que possui *locus* de controle interno apresenta menores índices de desenvolver *burnout* visto vez que o indivíduo se responsabiliza pelos sucessos de sua própria vida, sendo esses encarados como conseqüentes às suas habilidades e seus esforços. Já o trabalhador que possui *locus* de controle externo, apresenta maior probabilidade de desencadear a síndrome, pois consideram que os acontecimentos de sua vida são conseqüências da capacidade de outros, da sorte ou do destino (Trigo, Teng e Hallak, 2007).

Dando prosseguimento ao assunto, existem, ainda, os comportamentos tipo A e B. Os padrões de comportamento tipo A se relacionam a competitividade, impaciência, agressividade, descontrole emocional e impulsividade. Para Robbins (2002), pessoas com este padrão de comportamento estão sempre tentando fazer mais de uma coisa ao mesmo tempo e não conseguem suportar os momentos de ócio. O padrão tipo B engloba pessoas com comportamentos mais racionais, mais pacientes, que buscam uma solução para o problema. Nesse sentido: “não sente necessidade de demonstrar suas realizações e conquistas, a menos que isto seja querido pela situação, faz as coisas por prazer e relaxamento” (Robbins, 2002, p.94). Para Rosch em Rossi, Perrewé e Sauter (2007), os comportamentos do Tipo A, se

relacionam a pessoas que estão mais preocupadas com a quantidade, e não com a qualidade de seu trabalho, tentam fazer coisas demais ao mesmo tempo, frequentemente se preocupam com o que vão fazer depois e tendem a ter poucos interesses fora de seu trabalho. Assim, Pereira (2002) entende que o indivíduo com comportamentos tipo A têm maior probabilidade de vir a desenvolver síndrome de *burnout*, denotando alta pontuação em exaustão emocional e despersonalização e baixa pontuação em realização no trabalho.

Corroborando o que foi exposto sobre as características de personalidade que apresentam maior tendência em desenvolver a síndrome de *burnout*, Rossi, Perrewé e Sauter e cols. (2007) afirmam que “o *burnout* tende a ser mais elevado entre pessoas com baixa auto-estima, lócus de controle externo, baixos níveis de resistência e comportamento tipo A” (p. 45).

Com relação ao nível educacional, Trigo, Teng e Hallak (2007) relatam que quanto mais elevado for, maior a facilidade em desenvolver *burnout*. Pereira (2002) corrobora com essas idéias e acrescenta que nos grupos com nível educacional mais elevado, as pontuações de exaustão emocional e despersonalização encontram-se mais elevadas do que em grupos com menor grau de escolaridade. Nesse sentido, leva-se em consideração que a realização pessoal no trabalho pode estar relacionada ao reconhecimento de que gozam muitas profissões de nível superior.

Burnout tende a ocorrer com maior risco em solteiros, viúvos ou divorciados do que em casados (Trigo, Teng e Hallak, 2007). Geralmente, atribui-se ao casamento, ou ao fato de ter um companheiro(a) estável, menor propensão à síndrome. Pereira (2002) enfatiza a importância de se atentar à qualidade do relacionamento e não somente ao ter ou não um(a) parceiro(a).

As mulheres apresentam maior facilidade em exaustão emocional e os homens em despersonalização (Pereira, 2002; Trigo, Teng e Hallak, 2007). Acrescentando com esta última idéia, Maslach e Jackson (1986) citado em Santini (2004), relatam que as mulheres tendem a suportar melhor do que os homens as situações conflitivas do trabalho. Pereira (2002) relata:

O fato de as mulheres expressarem mais livremente suas emoções poderia vir a ser uma fonte de expressão de suas dificuldades e conflitos, aliviando os sentimentos de raiva, hostilidade e indignação, enquanto o sexo masculino, sem esta possibilidade (homem não chora), estas emoções acabariam sendo expressas de forma inadequada, depois de atingir um nível insuportável. A elevação da exaustão emocional no sexo feminino poderia também ocorrer pela dupla jornada de trabalho (a profissional e a do lar) a que a maioria está sujeita (p.52).

Odorizzi (2005) destaca outras variáveis pessoais como a idade do indivíduo em relação à quantidade de experiência em sua profissão. Para esse autor, conforme os anos passam e o trabalhador vai adquirindo maior segurança nas tarefas, menos vulnerabilidade ao estresse ele terá. Assim, a pouca experiência, segundo Pereira (2002), acarreta insegurança, havendo um risco maior de *burnout* no início da carreira de um indivíduo. Para Maslach (2005), entre os trabalhadores mais jovens, o nível relatado de *burnout* é maior que comparado aos que têm mais de 40 anos de idade.

2.6.2. Características Organizacionais

Trigo, Teng e Hallak (2007) relatam alguns fatores organizacionais associados a altos índices da síndrome de *burnout*. A burocracia e o excesso de normas podem vir a impedir a participação criativa do trabalhador e, portanto, a tomada de decisões. Logo, a burocracia pode influenciar o desenvolvimento da síndrome, pois as atividades passam a ser realizadas muito lentamente, demandando tempo e energia do indivíduo, o que acaba por ser considerado um fator estressante.

Esta burocracia pode levar a falta de autonomia, outro fator que impossibilita a liberdade de ação uma vez que não se pode fazer nada sem ter de consultar ou obter ordem de alguém. A comunicação ineficiente, o acúmulo de tarefas por uma única pessoa, a impossibilidade de ascender na carreira ou de melhorar a remuneração, a falta de confiança e respeito entre os colegas da equipe e o ambiente físico (calor, frio, ruídos excessivos, iluminação insuficiente, pouca higiene) também são fatores que geram sentimentos de ansiedade, medo e impotência, provocando grande desestímulo no trabalhador e até mesmo um clima social prejudicial (Trigo, Teng e Hallak, 2007). As mudanças organizacionais freqüentes, como, alterações constantes de normas e regras, também podem provocar sentimentos de insegurança no trabalhador, predispondo-o a erros (Pereira, 2002). Todos os itens citados, se não bem observados, podem influenciar substancialmente o desenvolvimento da síndrome de *burnout*.

2.6.3. Fatores Laborais

Juntamente com os fatores organizacionais, existem os fatores laborais, ou seja, as características do trabalho. Para Trigo, Teng e Hallak (2007), a sobrecarga, ou melhor, as demandas que ultrapassam a capacidade de desempenho, por insuficiência técnica, de tempo ou de infra-estrutura organizacional, é um bom exemplo de fator que influencia no desenvolvimento de *burnout*.

O precário suporte organizacional e o relacionamento conflituoso entre colegas podem provocar sentimentos de desamparo, influenciando também altos índices. Indivíduos com discrepâncias entre expectativas de desenvolvimento profissional e os aspectos reais de seu trabalho também tendem a desenvolver *burnout* com maior facilidade (Pereira, 2002; Trigo, Teng e Hallak, 2007).

Pereira (2002) explica que o tipo de ocupação também é um fator importante uma vez que o *burnout* tende a incidir sobre profissões que prestam assistência ou são responsáveis pelo desenvolvimento dos outros. O sentimento de justiça, ou melhor, da falta de equidade nas relações laborais, é outro fator relevante para a vulnerabilidade à síndrome. Essa autora cita, ainda, a falta de feedback, tanto dos colegas como de seus superiores, como um elemento propiciador do *burnout*.

Finalizando os principais preditores, Tomazela e Grolla (2007) citam a falta de qualidade de vida no trabalho, como um fator que pode influenciar o desenvolvimento do estresse laboral. Assim, uma vez que o ambiente de trabalho não proporcione bem estar para ao indivíduo, pode ocorrer comprometimento no desenvolvimento de suas funções como, por exemplo, dificuldade para realizar tarefas com segurança.

2.6.4. Fatores Sociais

Por último, existem, ainda, os fatores sociais que podem estar relacionados ao desenvolvimento de *burnout*. De acordo com a pesquisa realizada por Trigo, Teng e Hallak (2007), a manutenção do prestígio social em oposição à baixa salarial, leva o indivíduo a buscar vários empregos, surgindo sobrecarga de trabalho e, conseqüentemente, pouco tempo para descanso, lazer e atualização profissional, levando-o à insatisfação e à insegurança nas atividades desempenhadas. A falta de suporte social e familiar também é um fator considerável no desenvolvimento da síndrome. Para Pereira (2002), a cultura, com suas normas, valores e a influência no coletivo, pode vir a incrementar ou minimizar o impacto de agentes estressores no desencadeamento de *burnout*.

2.7. Sintomas Característicos da Síndrome de *Burnout*

Entende-se que se esses estressores persistirem e, se os indivíduos perceberem insuficientes suas potencialidades de enfrentamento, cria-se um campo favorável para

elaboração de reações físicas e psicológicas, contribuindo para o incremento de doenças ocupacionais e processos de afastamento do trabalho (Tamayo, 2008). Nesse ínterim, faz-se necessário relatar que na síndrome de *burnout* estão presentes vários tipos de sintomas os quais estão divididos didaticamente em: físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos.

2.7.1. Sintomas Físicos

Para Tomazela e Grolla (2007), os sintomas físicos se referem, em geral, ao cansaço a todo o momento, enxaqueca, dores musculares, distúrbios do sono e dores no estômago. Hespanhol (2005) acrescenta, ainda, ranger de dentes, ganho ou perda de peso, indigestão e falta de ar. Já Inocente (2005), atenta para o fato de muitos dos sintomas físicos serem semelhantes ao estresse comum. Pereira (2002) relata e exemplifica alguns:

- *Dores musculares*: mais freqüente na nuca, nos ombros e na coluna;
- *Cefaléias, exaquecas*: dores de cabeça do tipo tensional. Existem relatos desde o latejar das têmporas até dores persistentes e intensas em que a pessoa não suporta nenhum tipo de som ou luz;
- *Fadiga constante*: é um dos sintomas mais referidos pela maioria das pessoas acometidas pelo *burnout*. Há relatos que mesmo depois de uma noite de sono, acordasse cansado e sem ânimo para nada. Sensação de falta de energia constante e progressiva;
- *Imunodeficiência*: resfriados ou gripes constantes, afecções na pele, alergias, herpes, queda de cabelo e aparecimento de cabelos brancos são sintomas que surgem devido à diminuição da resistência física;
- *Distúrbios do sono*: mesmo com muito cansaço a pessoa não consegue conciliar o sono, apresentando agitação e pesadelos, acordando poucas horas depois;

- *Distúrbios do sistema respiratório*: dificuldade para respirar, suspiros profundos, bronquite e asma;
- *Perturbações gastrintestinais*: náuseas, diarreias e vômitos que podem ter uma intensidade que vai desde uma pirose estomacal até gastrites e úlceras. Em algumas pessoas, observa-se perda do apetite levando a um emagrecimento significativo, enquanto em outras, há um aumento no consumo de alimentos, com consequência adiposa;
- *Transtornos cardiovasculares*: hipertensão arterial, palpitações, infartos, embolias e insuficiência cardiorrespiratória;
- *Alterações menstruais nas mulheres*: atraso ou até mesmo suspensão da menstruação;
- *Disfunções sexuais*: diminuição do desejo, dores na relação, anorgasmia no caso das mulheres e ejaculação precoce ou impotência no caso dos homens.

2.7.2. Sintomas Psíquicos

Para Tomazela e Grola (2007), os sintomas psíquicos envolvem, falta de atenção e concentração, sentimentos de solidão e baixa estima, dificuldade de aceitação e alterações de memória. Hespanhol (2005) fala de sintomas a um nível psicológico e que podem envolver ansiedade, depressão e insônia. Pereira (2002) faz um detalhamento destes sintomas:

- *Lentificação do pensamento*: os processos mentais tornam-se mais lentos, assim como o tempo de resposta do organismo;
- *Sentimento de solidão*: a pessoa se sente sozinha e não compreendida pelos demais;
- *Sentimento de alienação*: a pessoa sente-se distante do ambiente e das pessoas que a rodeiam, como se nada tivesse a ver com ela;

- *Falta de atenção e concentração*: remete um pouco a idéia do item anterior, dificuldade de ater-se no que está fazendo, parece estar sempre “distante”, mostrando-se distraída, sem interesse. Por vezes, sua atenção é seletiva, apenas quando o assunto ou acontecimento tenha alguma importância pessoal;
- *Sentimento de impotência*: sensação de que não pode fazer nada para mudar alguma situação;
- *Alteração da memória*: muitas vezes pára de realizar alguma atividade por não saber mais por que a realizava precisando retornar ao local ou momento anterior para tentar lembrar-se;
- *Labilidade emocional*: mudanças bruscas de humor;
- *Impaciência*: insuportável esperar por algo ou alguém e sensação de que o tempo é menor do que gostaria;
- *Dificuldade de auto aceitação e baixa auto-estima*: sensação de insuficiência e de fracasso, levando a uma desvalorização de sua auto-imagem;
- *Astenia, desânimo, depressão*: realizar uma atividade é sempre laborioso, mesmo que não tenha muita importância. Decréscimo no estado de ânimo, perda de entusiasmo. Sem a devida intervenção, pode evoluir para uma depressão;
- *Desconfiança, paranóia*: sentimento de não poder contar com ninguém. Sensação que as pessoas se aproveitam de seu trabalho. Muita desconfiança pode evoluir para uma paranóia, acreditando que as pessoas armam situações premeditadas apenas para prejudicá-lo intencionalmente.

2.7.3. Sintomas Comportamentais

Já os sintomas comportamentais, para Tomazela e Grolla (2007), se traduzem pela irritabilidade, resistência a mudanças e perda de iniciativa. Hespanhol (2005) coloca, ainda, sintomas como tiques nervosos, falar rapidamente, incapacidade de relaxar, fumar e beber em excesso, entre outros. Pereira (2002) complementa:

- *Irritabilidade*: pouca tolerância com os demais, tende a aumentar em pessoas que dormem mal;
- *Agressividade*: dificuldade em se conter mesmo que o acontecimento não seja de grande importância, passando facilmente a comportamentos hostis e destrutivos;
- *Condutas aditivas e evitativas*: probabilidade de aumento de café, álcool, fármacos e drogas ilegais, baixo rendimento pessoal, distanciamento afetivo;
- *Incapacidade de relaxar*: constante rigidez muscular mesmo em situações prazerosas, sensação de estar sempre alerta. Assim, não consegue desfrutar de momentos de lazer, como por exemplo as férias. Mesmo que se proponha a descansar, sente como se não pudesse parar o curso do pensamento, como se seu cérebro estivesse em constante atividade;
- *Negligência ou escrúpulo excessivo*: está diretamente ligado à dificuldade de atenção. Por um lado, pode vir a descuidar-se em suas atividades ocupacionais, podendo causar ou ser vítima de acidentes, por outro, passa a ter uma atuação mais detalhista, justamente para não errar, acarretando lentidão nas atividades;
- *Perda de iniciativa*: preferência por situações rotineiras e conhecidas evitando tomar iniciativa que lhe exija dose de energia extra, seja mental ou física;

- *Dificuldade na aceitação de mudanças*: decorre um pouco do que foi exposto no item anterior, dificuldade em aceitar e se adaptar a novas situações, tornando o comportamento rígido e estereotipado;
- *Comportamento de alto risco*: procura sobressair ou demonstrar coragem como forma de minimizar o sentimento de insuficiência;
- *Aumento do consumo de substâncias*: tendência em aumentar o consumo de bebidas alcoólicas ou, até mesmo, cafeína, fumo, tranqüilizantes, substâncias lícitas ou ilícitas;
- *Suicídio*: existe maior incidência de casos entre profissionais da área de saúde do que na população em geral.

2.7.4. Sintomas Defensivos

Os sintomas defensivos são demonstrados por meio da perda de interesse pelo trabalho e pelas coisas pessoais, ironia, cinismo, absenteísmo e isolamento (Tomazela e Grolla, 2007). Pereira (2002) exemplifica e complementa:

- *Absenteísmo*: faltas, justificadas ou não, passam a ser uma possibilidade de alívio da tentativa de minimização dos transtornos sentidos;
- *Sentimento de onipotência*: a reação de passar uma imagem de auto suficiência é utilizada para tentar compensar a sensação de frustração e incapacidade;
- *Ironia, cinismo*: funciona como uma “válvula de escape” de seus sentimentos de insatisfação e hostilidade para com os demais. Estes sentimentos se referem tanto aos colegas de trabalho quanto em relação às pessoas a que o profissional presta serviços;
- *Tendência ao isolamento*: um tanto pela sensação de fracasso quanto pelo sentimento de que os outros que são responsáveis pela atual circunstância. Seja de uma forma ou

de outra, a pessoa tende a distanciar-se dos demais como forma de minimizar a influência destes e a percepção de insuficiência;

- *Ímpetos de abandonar o trabalho*: intenção de abandonar o trabalho ou mudar de atividade;
- *Perda do interesse pelo trabalho e até mesmo pelo lazer*: toda e qualquer demanda de energia passa a ser desgastante.

É necessário ressaltar que uma pessoa não necessariamente precisa apresentar todos estes sintomas para estar acometido pela síndrome de *burnout* uma vez que, segundo Pereira (2002), muitos destes também são característicos de estados de estresse, principalmente os defensivos.

Compreende-se então, a partir dessa vasta listagem de sintomas a complexidade da síndrome de queimar-se pelo trabalho. Por um lado, muitos trabalhadores enfermos desta síndrome, não procuram auxílio profissional e nem mesmo se esforçam para tentar mudar a situação devido a uma falta de conhecimento e interesse pelo assunto. Por outro, percebe-se um “envergonhado” aumento de interesse por parte das organizações em relação à significação e repercussão do trabalho sobre o trabalhador, bem como os efeitos desta relação na instituição.

Com base em tudo o que foi exposto até o momento, observa-se, claramente, nos últimos anos, o impacto do labor na saúde do trabalhador, dando real importância à atividade laboral como uma dimensão da vida humana que afeta diretamente a saúde física e mental.

2.8. Implicações do *Burnout* para as Organizações

É de extrema importância entender a síndrome de *burnout* como um processo complexo constituído de inúmeros fatores. No item anterior, pode-se observar as implicações

diretas desta síndrome no processo de saúde-adoecimento do trabalhador. No entanto, há de se levar em consideração que esse trabalhador adoecido, está inserido dentro do contexto da organização, fazendo parte dela ativamente. Moura Neto (2009) relata:

Ora, se o indivíduo está inserido em um contexto organizacional, é óbvio que haverá uma consequência para essa. Seria muita ingenuidade crer que somente o sujeito arcaria com as consequências sendo que aquela depende do serviço deste para manter-se em perfeita ordem (p.50).

Areias e Comandule (2004) corroboram essas idéias enfatizando que o desequilíbrio na saúde do profissional traz consequências na qualidade dos serviços prestados e no nível de produção, afetando diretamente os lucros e aumentando a rotatividade, o absenteísmo e o auxílio doença. Maslach (2005) acrescenta:

Uma preocupação fundamental para qualquer organização deveria ser a má qualidade do trabalho que um funcionário com *burnout* pode produzir. Quando os funcionários passam a ter um desempenho mínimo, padrões mínimos de trabalho, qualidade mínima de produção, ao invés de apresentar seu melhor desempenho, eles cometem mais erros, tornam-se menos meticolosos e tem menos criatividade para resolução de problemas (p.44).

Nesse sentido, serão discutidas algumas implicações das consequências de *burnout* para as empresas. A manutenção de um plano de saúde com objetivo de custear parte das despesas médicas é um gasto organizacional que pode ser duplicado caso haja um expressivo aumento do número de consultas devido a problemas pessoais ou relacionados aos sintomas já vistos anteriormente.

Quando o trabalhador se apresenta em um estado de *burnout*, as chances dele se ausentar do trabalho são grandes devido à exaustão física e emocional. Com o absenteísmo, o trabalhador deixa de fazer parte das tarefas as quais era responsável, provocando que outras pessoas assumam sua parte para que a organização não deixe de funcionar. A partir de

repetidas vezes que isso acontece, os outros trabalhadores vão ficando cada vez mais sobrecarregados, implicando conseqüências diretas para o trabalho final, o qual pode ficar mal feito e sem a devida qualidade.

Esta sobrecarga de tarefas, em longo prazo, tem a tendência em provocar mais absenteísmo nos outros profissionais, os quais apresentam um número de trabalho muito maior do que pode suportar, tornando um ciclo vicioso. Por outro lado, se não houver essa redistribuição das tarefas entre a equipe, é possível que o trabalho não seja realizado por ninguém o que pode provocar graves conseqüências para a empresa. O sintoma de exaustão física e mental proporciona também, uma maior probabilidade do trabalhador buscar meios para se afastar do ambiente “culpado” pela situação desagradável em que vive e, a forma que encontra para fazer isso é faltando dias.

O completo abandono do trabalho também é outro fator que causa conseqüências imediatas à instituição uma vez que esta enfrentará o problema da falta permanente de um funcionário até que se faça um novo processo de recrutamento e seleção para que a vaga seja ocupada. Este processo demanda tempo, dinheiro e recursos humanos disponíveis para que seja viabilizado. Assim, a alta rotatividade de funcionários pode levar a um desequilíbrio para a organização (Pereira, 2002).

Outro aspecto negativo para a organização está relacionado à conseqüência da despersonalização. Quando o trabalhador apresenta um alto nível desse fator, ele tende a não se envolver com os colegas ou qualquer pessoa que tenha vínculo direto ou indireto com a organização em que trabalha. A falta deste vínculo pode causar prejuízos imediatos.

Além de todos esses fatores já citados, Pereira (2002) acrescenta que a falta de atenção e concentração, sintomas freqüentemente relatados por aqueles que apresentam a síndrome, podem provocar maior predisposição a acidentes de trabalho, contribuindo, em longo prazo,

em conseqüências para a organização. Entende-se, então, a partir do exposto até o momento, a importância de se ter um olhar especial para esta síndrome e suas conseqüências, tanto no nível individual quanto no organizacional.

2.9. A Construção do Conceito de *Coping*

De acordo com Codo e Vasques-Menezes (1999): “o *burnout* ocorre quando certos recursos pessoais são perdidos, inadequados para atender as demandas ou não proporcionam retornos esperados. Faltam estratégias de enfrentamento” (p. 245). Entende-se, assim, que o estresse no trabalho se torna um fenômeno chamado *burnout* a partir do momento que as estratégias que o trabalhador tem para enfrentar o estresse não são mais eficazes, ou não existem. Para tanto, se faz necessário entender o que são essas estratégias e a que elas se referem.

Nesse sentido, *coping* é o termo anglo-saxônico que encontra uma melhor tradução na língua portuguesa, no conceito enfrentamento. É utilizado para caracterizar as diferentes estratégias de enfrentamento das pessoas relacionadas ao estresse ou aos problemas que podem vir a surgir na vida do indivíduo. Para Talarico, Caramelli, Nitrini e Chaves (2009), esse modifica de alguma forma a evolução do estresse, seja evitando a situação ou confrontando-a com objetivo de restabelecer seu equilíbrio interno. Gimenes (1997) complementa que esse enfrentamento faz referência a inúmeras formas de reação que as pessoas têm ao estresse. Entende-se, então, como um conjunto de estratégias utilizadas com objetivo de se adaptar a circunstâncias adversas e estressantes.

Para Talarico, Caramelli, Nitrini e Chaves (2009), além da característica do evento estressor, a avaliação que o indivíduo faz a respeito de sua capacidade de enfrentamento influencia a reação ao estresse tanto em situações agudas como crônicas. Nesse sentido, uma determinada situação estressora pode ser estressante para uma pessoa e não necessariamente

para outra, ou seja, a magnitude de seu impacto será maior ou menor de acordo com quem vivencia a situação.

Mendonça e Neto em Tamayo (2008) relatam que, historicamente, os estudos sobre as estratégias de enfrentamento apontam três vertentes diferentes. Antoniazzi, Dell`Aglío e Bandeira (1998) consideram estas vertentes como sendo três gerações de pesquisadores com pensamentos diferentes sobre o assunto.

Na primeira vertente, os pesquisadores partem do pressuposto oriundo da psicanálise onde *coping* está relacionado aos mecanismos de defesa, motivado interna e inconscientemente. Para Antoniazzi, Dell`Aglío e Bandeira (1998), o estilo de *coping* utilizado nesta vertente é concebido como estável, numa hierarquia de saúde versus patologia.

As defesas são categorizadas hierarquicamente (defesas maduras, imaturas e neuróticas). Esse modelo hierarquizado deixa implícito que indivíduos que se utilizam de defesas maduras tem melhor saúde mental e relacionamentos mais gratificantes. Para clarificar a idéia, entende-se como defesas maduras as atividades de sublimação e humor, enquanto que as defesas imaturas caracterizam a projeção e a agressão passiva, por exemplo. As neuróticas constituem uma categoria intermediária e se relacionam com as dificuldades de intelectualização, repressão ou formação reativa (Antoniazzi, 1999).

Foi a partir dessa hierarquização, e frente a situações estressantes, que se dividiu “mecanismos de defesa”, as atividades não-adaptativas e “mecanismos de *coping*”, as atividades adaptativas (Antoniazzi, 1999). Teve-se a necessidade, então, de se distinguir os mecanismos de defesa e os mecanismos de *coping* em si. Para Antoniazzi, Dell`Aglío e Bandeira (1998), os mecanismos de defesa são “classificados como rígidos, inadequados com relação à realidade externa, originários de questões do passado e derivados de elementos inconscientes (p.274)”. Já os mecanismos de *coping*, de acordo com os mesmos autores,

“foram classificados como flexíveis e propositais, adequados à realidade e orientado para o futuro, com derivações conscientes (p.274)”.

A partir da década de 1960, surgiu a segunda vertente de pesquisadores, os quais davam prioridade a determinantes cognitivos e situacionais dos comportamentos de enfrentamento - com ênfase tanto no processo de interação entre o indivíduo e o ambiente, quanto em traços de personalidade (Mendonça e Neto, 2008). De acordo com a revisão bibliográfica feita por Antoniazzi (1999), para essa segunda vertente, enfrentamento é entendido como “um processo orientado, no qual os indivíduos lançam mão de determinadas estratégias para lidar com demandas psicológicas ou ambientais, em situações particulares de estresse” (p.281).

Existe, ainda, uma terceira vertente. Essa, parte do pressuposto de que os valores pessoais podem ser fortes preditores de atitudes e comportamentos que implicam em estratégias de enfrentamento e exercem influência tanto sobre o bem estar quanto sobre o estresse (Mendonça e Neto, 2008). Nessa terceira geração, os estudos têm-se voltado para as convergências entre *coping* e personalidade. Essa tendência sugere que os fatores situacionais não são capazes de explicar toda a variação nas estratégias de enfrentamento utilizadas pelas pessoas. Assim, apoiando-se nas teorizações sobre traços de personalidade, em especial o modelo dos Cinco Grande Fatores, pesquisadores relatam que os traços mais amplamente estudados, que se relacionam às respostas de *coping* são: otimismo, rigidez e neuroticismo (Antoniazzi, 1999).

A perspectiva mais estudada e utilizada é a cognitiva. A partir dela, Folkman e Lazarus (1984) definem *coping* como sendo um conjunto de esforços cognitivos e comportamentais que são determinados por fatores pessoais, variáveis situacionais e recursos disponíveis. Desse ponto de vista, as estratégias de *coping* são ações que podem ser

aprendidas, usadas e descartadas, portanto, mecanismos de defesas inconscientes e não intencionais, como negação, deslocamento e regressão, não podem ser considerados como estratégias de enfrentamento. Essa teorização pressupõe que as estratégias de *coping* são orientadas conforme a especificidade do contexto, variando em função do tempo, da quantidade de estresse envolvida e das particularidades da situação estressante em questão.

Dessa forma, considera-se que a resposta de *coping* é uma ação intencional, física ou mental, iniciada em resposta a uma situação de estresse.

Com base no que foi exposto, nota-se muitas conceituações a respeito do assunto, para tanto, Folkman e Lazarus (1980) relatam que o conceito *coping* deve envolver quatro fundamentos principais: (1) ser uma interação entre indivíduo e ambiente; (2) tem a função de administrar a situação estressante e não controlar ou dominar a mesma; (3) envolve questões de avaliação na forma que o fenômeno é percebido, interpretado e cognitivamente representado pelo indivíduo e, (4) exige uma mobilização do esforço tanto cognitivo quanto comportamental para administrar e reduzir as demandas internas ou externas que surgem da interação com o ambiente. Para Beresford (1994), esse é o modelo existente mais compreensivo sobre o assunto de *coping*.

Entende-se, então, que o enfrentamento das situações de estresse depende da atitude ativa do indivíduo o qual precisa mobilizar constantemente tanto seu cognitivo quanto seu comportamento com intuito de se obter o sucesso do *coping*. Latak (1986) relata que as ações e reavaliações cognitivas devem estar unidas e relacionadas às estratégias de enfrentamento ou esquiva da situação estressante. Nesse sentido, a autora propõe um modelo que considera três ações e reavaliações cognitivas: controle, esquiva e manejo. O controle engloba uma série de ações proativas com intuito de enfrentar e solucionar o problema. A esquiva está relacionada às estratégias do indivíduo de se afastar da situação que o incomoda. Por último, a autora relata o manejo, o qual se fundamenta em um conjunto de ações em que o indivíduo

pode abandonar momentaneamente a situação problema e concentrar-se em outro assunto ou atividade diferente. Entende-se que, em geral, essas ações são maneiras popularmente aceitas de se enfrentar o estresse (Citado por Pinheiro, Tróccoli & Tamayo, 2003).

2.9.1. Estilos e Estratégias de *Coping*

Com relação a esse assunto, existe ainda uma diferenciação entre estilos e estratégias de *coping*. O primeiro se refere a características de personalidade ou a resultados de *coping*, enquanto que o segundo se refere a ações cognitivas ou de comportamentos tomadas no curso de um episódio particular de estresse.

- Os Estilos de *Coping*

Os estilos de *coping*, de acordo com Antoniazzi, Dell'Aglio e Bandeira (1998), estão ligados a fatores disposicionais do indivíduo. São formas habituais de lidar com o estresse. Uma tendência em responder de uma forma particular quando confrontado com uma série específica de circunstâncias estressoras. Para tanto, existem algumas conceitualizações que focalizam os estilos de personalidade relacionados ao *coping* que serão relatadas adiante.

Como já foi visto, o comportamento tipo A é caracterizado por competição, urgência, impaciência e agressividade, nesse sentido, tem se observado que este padrão de comportamento tende a fazer mais esforços para controlar uma situação que o tipo B. Assim, para Mathews (1982), quanto mais alto o nível de comportamento tipo A, menos empatia a pessoa terá, sugerindo menos preocupação com o bem estar dos outros.

Existe o estilo de *coping* monitorador e desatento apresentado por Miller (1981). O primeiro envolve estratégias de estar alerta e sensibilizado a aspectos negativos de uma experiência, procurando informações para poder controlar a situação. O segundo envolve

distração e proteção cognitiva das fontes de perigo, tendência a se afastar da ameaça, postergando uma ação.

Para Band e Weiz (1988), existe outro par de estilos de *coping*. O primário é utilizado com o objetivo de lidar com situações ou condições objetivas, o secundário envolve a capacidade de adaptação da pessoa às condições de estresse. Existe, ainda, o estilo de *coping* passivo e ativo. No primeiro evita-se a aproximação com o foco de estresse, no segundo, pelo contrário, existem esforços de aproximação (citado em Antoniazzi & cols., 1998).

Existem, ainda, pesquisas que relacionam o *coping* à dimensão de atividade (direta ou indireta) e de sociabilidade (pró-social ou anti-social). No estilo direto, as estratégias utilizadas objetivam especificamente o estressor, no estilo indireto, as estratégias procuram evitar ou remediar as conseqüências do estressor. No estilo de *coping* pró-social o sujeito procura a ajuda de outros, enquanto que no estilo anti-social, há uma ação agressiva contra outros (Altshuler & Ruble, 1989; Berg, 1989; Compas & cols., 1991; citado em Antoniazzi & cols., 1998).

- As Estratégias de *Coping*

De uma forma análoga aos estilos, existem também as estratégias de *coping*. Estas estão vinculadas a fatores situacionais, ao contrário dos estilos que se referem a fatores do indivíduo. Dessa forma, as estratégias refletem ações, comportamentos ou pensamentos usados para lidar com um estressor. Podem ser classificadas em dois tipos, dependendo da sua função: *coping* focalizado no problema e *coping* focalizado na emoção. Importante ressaltar que o uso de uma estratégia ou outra, depende de uma avaliação da situação estressora na qual o indivíduo se encontra.

Talarico, Caramelli, Nitrini e Chaves (2009) relatam que o *coping* focalizado no problema se refere às tentativas de se administrar o problema em questão - estratégias que buscam uma mudança seja removendo o problema, ou diminuindo o impacto do estresse. Para Antoniazzi, Dell`Aglia e Bandeira (1998), essa ação pode ser direcionada internamente ou externamente. Quando o *coping* focalizado no problema é dirigido para uma fonte externa de estresse, inclui estratégias tais como negociar para resolver um conflito interpessoal ou solicitar ajuda de outras pessoas. Quando for dirigido internamente, geralmente trata-se de reestruturação cognitiva, como, por exemplo, a redefinição da fonte estressora.

O *coping* centrando na emoção descreve uma tentativa de se substituir o impacto emocional do estresse por meio de processos defensivos, fazendo com que a pessoa evite confrontos realísticos com a fonte estressora. Entende-se serem estratégias dotadas de elevadas cargas emocionais com objetivo de se defender sem entrar em confronto com o evento estressor, na tentativa de modificar a realidade, bem com as sensações desagradáveis decorrentes do estressor (Talarico, Caramelli, Nitrini e Chaves, 2009). Antoniazzi, Dell`Aglia e Bandeira (1998) exemplificam esta estratégia: fumar um cigarro, tomar um tranqüilizante, assistir a uma comédia na TV, sair para correr – a função destas estratégias é reduzir a sensação física desagradável de um estado de estresse.

A importância do *coping* focalizado no problema ou focalizado na emoção pode variar em resposta a diferentes tipos de estresse ou diferentes momentos no tempo. O enfrentamento focalizado na emoção pode facilitar o focalizado no problema por remover a tensão e, assim, o focalizado no problema pode diminuir a ameaça, reduzindo a tensão emocional. Entende-se, assim, que são estratégias que podem ser usadas concomitantemente frente a uma situação estressora.

Cabe ressaltar que o estresse só será superado se as estratégias de *coping* utilizadas forem efetivas. Caso contrário, de acordo com Andolhe, Guido e Bianchi (2009), se o enfrentamento for inefetivo, ocorre um processo de reavaliação cognitiva do estressor com possíveis mudanças de ações e, assim, sucessivamente, até a resolução do problema ou a exaustão.

Para finalizar, considera-se que o enfrentamento existe apenas quando as situações de estresse ultrapassam os limites de adaptação do indivíduo. Infere-se que em muitos momentos de situações estressoras, não necessariamente a pessoa irá se utilizar de *coping* uma vez que seus limites não foram atingidos ou ultrapassados. Assim, é possível distinguir duas ações que podem ser utilizadas pelos indivíduos. A primeira é o *coping* propriamente dito, como já foi citado anteriormente. A segunda é considerada uma resposta de estresse comum, a qual envolve uma reação emocional ou comportamental espontânea. Fica clara a diferença entre resposta de *coping* e resposta de estresse quando se entende que a primeira trata-se de uma resposta racional e intencional enquanto que a segunda é uma resposta espontânea e até mesmo, instintiva. O que elas têm em comum é que ambas objetivam a redução do estresse.

2.10. Relacionando os Conceitos de *Burnout* e *Coping*

Como foi visto, o termo *burnout* é utilizado ao se fazer referência ao estresse laboral, já o conceito de *coping*, por sua vez, pode ser usado frente a qualquer situação estressora, inclusive no ambiente de trabalho. Assim, percebe-se inicialmente, uma especificidade do fenômeno *burnout* em situações de trabalho e do processo de *coping* em qualquer situação que haja estresse e que seja necessário um processo de enfrentamento. Daí se pode retirar a primeira diferença entre os construtos. Seguindo esta mesma linha de pensamento, entende-se que o *burnout* em casos extremos, pode causar inúmeros prejuízos à saúde do indivíduo, já o

coping está relacionado a um conjunto de comportamentos que têm como objetivo a diminuição do estresse, ou seja, agrega algo de positivo.

Pode-se entender *burnout* e *coping* como um jogo de forças, onde quanto maior as situações estressoras no trabalho, mais o indivíduo precisa mobilizar seu cognitivo com ações e reavaliações com intuito de se obter sucesso de enfrentamento sobre a situação estressora. Para tanto, quanto maior o estresse laboral crônico, melhores devem ser as estratégias de enfrentamento para que o indivíduo consiga manter sua qualidade de vida. Esse jogo de forças torna-se um ciclo vicioso, onde um está sempre tentando prevalecer sobre o outro.

A pesquisa bibliográfica realizada mostra, também, a relação entre alguns fatores de personalidade ligados aos dois construtos. Com relação à auto-estima, quanto menor for, maior a probabilidade de se desenvolver a síndrome de queimar-se pelo trabalho uma vez que o indivíduo tem a tendência em apresentar meios escassos de enfrentar a situação estressora, logo, menos estratégias eficientes de lidar com esses tipos de situações ele terá.

O *locus de controle* é outro fator que está relacionado diretamente aos dois conceitos. No *locus interno*, como já foi dito, o agente de mudança depende apenas do indivíduo, e não a algo externo a ele. Logo, como se refere a uma atitude ativa, possibilita um enfrentamento mais engajado das fontes de estresse com tendência a diminuir seus efeitos. Com relação a isso, quando se tem um *locus de controle interno*, há maior probabilidade de se ter estratégias de enfrentamento mais eficientes e, com isso, menos probabilidade de se desenvolver a síndrome de *burnout*. Por outro lado, quando o indivíduo possui *locus externo*, ou seja, seu comportamento é influenciado diretamente por questões externas (outras pessoas, sorte ou destino), se torna mais suscetível ao impacto de estressores. Assim, apresenta maior facilidade em desenvolver o estresse laboral uma vez que suas estratégias de enfrentamento são falhas e,

como sabe-se, quanto menos estratégias eficazes, maior a probabilidade de desenvolver *burnout*.

Outra comparação passível de se realizar é com relação aos tipos de comportamento A ou B. O tipo A se refere àquelas pessoas que tendem a controlar a situação, são competitivas e impacientes, essas características refletem menos empatia e preocupação com o bem estar do outro. Por levar a vida em um ritmo acelerado, essas pessoas têm a tendência em se sentir culpadas quando relaxam. Isso pode provocar maior facilidade em apresentar sintomas da síndrome de *burnout*, uma vez que são mais suscetíveis aos limites de estresse. Já o padrão de comportamento tipo B engloba pessoas mais pacientes, que buscam solução para seus problemas. Por possuírem uma tendência em fazer as coisas por prazer e não focar suas vidas nos problemas apresentam chances de sucesso maiores no *coping*, estando mais distantes do adoecimento laboral.

3. MÉTODO

3.1. Tipo de Pesquisa

Entende-se que uma pesquisa é um processo de construção de conhecimento. Para Rampazzo (2002), “a pesquisa é um procedimento reflexivo, sistemático, controlado e crítico que permite descobrir novos fatos ou dados, soluções ou leis, em qualquer área do conhecimento” (p.49). Com esse intuito, a presente pesquisa apresenta quatro características principais: bibliográfica, descritiva, de campo e aplicada.

Inicialmente, com objetivo de ter um conhecimento mais amplo sobre o assunto proposto, fez-se uma pesquisa bibliográfica. Nesta foi utilizado material de outros autores como base teórica e metodológica, abrangendo a leitura, análise e interpretação de livros, artigos, periódicos, revistas científicas e materiais da internet. Para Rampazzo (2002), qualquer espécie de pesquisa, em qualquer área, pressupõe e exige uma pesquisa bibliográfica prévia, quer para o levantamento da situação da questão, quer para a fundamentação teórica, ou ainda para justificar os limites e contribuições da própria pesquisa.

É considerada também descritiva, pois tem como premissa descrever as características de um determinado fenômeno dentro de uma população assim como estabelecer as relações entre as variáveis que se apresentam. Nesse sentido, a pesquisa descritiva busca observar, registrar e analisar os fenômenos. Rampazzo (2002) complementa: “A pesquisa descritiva procura, pois, descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e sua conexão com outros, sua natureza e suas características” (p.53). Além disso, enquadra-se no âmbito da pesquisa de campo, pois a pesquisadora foi a campo com intuito de coletar dados relevantes à construção do estudo. Para complementar, é uma pesquisa aplicada porque há interesse em procurar resolver ou melhorar a solução de problemas específicos da população estudada.

Além de todas essas características, trata-se ainda, de um estudo baseado na abordagem quantitativa com intuito de se obter dados objetivos sobre o assunto. Ou seja, está relacionada à quantificação de dados obtidos mediante pesquisa. Soares (2003) relata: “aconselha-se a utilização da abordagem quantitativa em procedimentos descritivos, nos quais se procura descobrir e classificar a relação entre as variáveis, bem como nas investigações que procuram determinar relações de causalidade entre fenômenos” (p. 17).

3.2. Instrumento

Foram utilizados três instrumentos de coleta de dados, todos questionários estruturados. Um deles referente a questões demográficas (Anexo A), outro referente ao burnout (Anexo B) e um terceiro instrumento referente ao coping (Anexo C).

Neste primeiro, foi introduzida uma apresentação com algumas informações sobre a pesquisa tais como, objetivo do estudo, motivo e forma de realização, existência de benefícios para a organização, como seria a participação do respondente e a quem deveria se dirigir para maiores informações. Além disso, foi explicitado a confidencialidade e o sigilo das informações.

No instrumento referente ao *coping* foi utilizada uma escala adaptada do tipo *likert* onde os respondentes especificam seu nível de concordância com uma determinada afirmação. Foram 5 pontos (1- Discordo Totalmente, 2 – Discordo Parcialmente, 3 – Não Concordo Nem Discordo, 4 – Concordo Parcialmente e 5 – Concordo Totalmente) e 29 itens. De acordo com Pinheiro, Tróccoli e Tamayo (2003, p.155), “a escala desenvolvida por Latack (1986) foi traduzida para a língua portuguesa e alguns itens sofreram leves alterações, enquanto outros foram reagrupados”.

Tendo em vista que as estratégias de *coping* no estudo original mantiveram-se constantes entre os diferentes tipos de estressores, optou-se por solicitar aos sujeitos que respondessem com base em um único estímulo, abrangente o suficiente para suscitar estratégias utilizadas em geral, sem perder de vista a peculiaridade do ambiente ocupacional (p.155).

Com base nisso, os itens foram precedidos pela frase: “Quais são suas reações diante de problemas relacionados ao trabalho?” Em seguida, o sujeito deveria responder utilizando a escala de 1 a 5 com objetivo de escolher o ponto da escala que melhor representasse sua opinião atual. A seguir encontra-se o Quadro 1.

Quadro 1: Itens Complementados do Instrumento de Coleta para *Coping*

Itens Originais	Itens Complementados
Concentro-me em fazer prioritariamente ...	Dou prioridade às atividades mais urgentes
Evito a situação, se possível.	Evito situações relacionadas a problemas, se possível
Digo a mim mesmo que o tempo resolve...	Digo a mim mesmo que o tempo resolve tudo.
Mantenho a maior distância possível das...	Mantenho a maior distância possível das pessoas
Decido o que deveria ser feito e comunico...	Decido o que deveria ser feito e comunico aos colegas e chefia
Peço conselho a pessoas que, embora estejam...	Peço conselho a pessoas que superaram grandes problemas
Me envolvo ainda mais nas minhas tarefas, se..	Envolvo-me ainda mais nas minhas tarefas, para terminar rápido
Penso em mim como alguém que sempre...	Penso em mim como alguém que sempre dá conta de tudo
Me esforço para fazer o que eu ache que se...	Esforço-me para fazer o que eu acho que deveria ser feito
Converso com colegas que também estejam...	Converso com colegas que também estejam com algum problema
Tento ver a situação como uma oportunidade para...	Tento ver o problema como uma oportunidade para aprender

Como demonstrado no Quadro 1, acima, os itens 4, 6, 10, 14, 16, 19, 20, 21, 22, 14, 16 e 27 do questionário utilizado nesta pesquisa foram alterados de forma a complementar semanticamente a frase, que estava incompleta. Além disso, a ordem de todos os itens que compõem o questionário foi alterada quando comparada ao questionário original validado por Pinheiro e cols. (2003).

Importante notar que, neste instrumento, os itens 01, 03, 05, 07, 09, 11, 13, 15 e 29 são alusivos ao fator manejo. Os itens 02, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 e 28 estão relacionados ao fator controle. E os itens 02, 04, 06, 08, 10, 12, 14, 16, 18 e 27 são referentes ao fator esquivia. Totalizando 29 itens.

O segundo instrumento trata-se do MBI (*Maslach Burnout Inventory*), referente à síndrome de *burnout*, desenvolvido em 1986, por Maslach e Jackson. Esta escala de acordo com Codo e Vasques-Menezes (1999) foi traduzida e validada por Maurício R. Tamayo em 1996 no Laboratório de Psicologia do Trabalho – LPT.UnB.

É composta por três fatores: exaustão emocional, itens 01, 03, 05, 07, 09, 11, 13, 15 e 17; despersonalização, itens 02, 04, 06, 10 e 20; e, realização profissional, itens 08, 12, 14, 16, 18, 19, 21 e 22. Totalizando 22 itens. Para tanto, possui uma escala tipo *likert* de 7 pontos com variância de 0 a 6. Sendo: 0 – nunca, 1 – uma vez ao ano ou menos, 2 – uma vez ao mês ou menos, 3 - algumas vezes ao mês, 4 – uma vez por semana, 5 - algumas vezes por semana, 6 – todos os dias.

Assim como no questionário de *coping*, neste também foi necessário fazer alterações semânticas em alguns itens nos quais a palavra cliente foi alterada por colegas de trabalho. Além disso, também foi alterada a ordem da apresentação dos itens e colocada uma situação padrão para que os participantes pudessem responder com base em apenas um estímulo. A pergunta que os respondentes tinham que ler para ter como base a interpretação do

questionário foi “Como você se sente em relação ao seu trabalho?”. Logo após a pergunta estavam às instruções e, em seguida, os itens.

3.3. Procedimento de Coleta de Dados

Antes da aplicação oficial dos instrumentos na área de interesse para a pesquisa foram aplicados 10 questionários em servidores do mesmo órgão, a fim de se verificar se a linguagem estava de acordo com a cultura da organização, se todos os itens eram passíveis de entendimento, se o instrumento estava muito extenso ou se havia alguma variável que podia interferir na resposta. Após essa etapa e o *feedback* dos colaboradores diretamente para a pesquisadora, foi possível fazer a aplicação oficial dos questionários uma vez que não houve necessidade de nenhuma mudança.

Foi realizado um contato prévio com o Secretário de Recursos Humanos com intuito de se explicar a situação da pesquisa e verificar a disponibilidade de aplicação dos questionários. Logo após, enviou-se uma carta de apresentação formal para o Secretário da área pesquisada, explicando os objetivos e a importância do estudo. Este, por sua vez, expediu em forma de memorando para todos os coordenadores e chefes das áreas envolvidas para que ficassem cientes da pesquisa.

Os questionários foram distribuídos em toda a Secretaria de Recursos Humanos de um Órgão do Poder Judiciário Brasileiro, com sede na capital federal, Brasília. Na época da coleta dos dados, havia 62 trabalhadores efetivos, no entanto, por motivos diversos (falta, licença capacitação, férias, não se encontravam no recinto) foram distribuídos 55 questionários. Destes, 41 foram devolvidos preenchidos para a pesquisadora.

Com objetivo de não se ter nenhum tipo de identificação dos participantes, foi colocada uma caixa vedada, tipo urna, em cada coordenadoria. Importante ressaltar que foi escolhido o número de três caixas para facilitar a locomoção dos respondentes ao entregar o

questionário, assim, as caixas-urnas ficavam próximas de seu local de trabalho. Para tanto, as instruções de devolução do questionário encontravam-se na “apresentação” já citada, com um prazo de 10 dias. Dessa forma, o período total de coleta de dados compreende todos os dias entre 14.04.2010 a 23.04.2010.

Foi garantido o sigilo absoluto acerca da identidade e resposta dos participantes, assim como o caráter voluntário da pesquisa.

3.4. População e Amostra

A Tabela 1, intitulada características demográficas e funcionais, contém todas as características concernentes à população estudada no que se refere ao sexo, estado civil, presença ou ausência de filhos, faixa etária, tempo de serviço, cargo ocupado, coordenadoria, período de trabalho, nível de instrução e informação sobre a prática ou não da atividade física.

Foram voluntários neste estudo 41 servidores públicos de um Órgão do Poder Judiciário Brasileiro. Sendo que todos trabalham em Brasília e são integrantes da Secretaria de Recursos Humanos. Importante considerar que a população total, na época da coleta de dados, estava em torno de 62 servidores distribuídos entre o gabinete do Secretário, as três coordenadorias e suas respectivas sessões, além de duas áreas ligadas diretamente ao Gabinete.

Para uma melhor análise dos dados, faz-se necessário ressaltar a quantidade de servidores que trabalham em cada lugar analisado. No Gabinete são seis servidores ativos, nas coordenadorias “A” e “B” são 20 trabalhadores efetivos em cada. Já na coordenadoria “C”, dez servidores. Além disso, existe a seção “X” com três servidores e a seção “Y” com mais três servidores, sendo que estas duas últimas áreas não possuem coordenadorias, sendo subordinadas diretamente ao Gabinete de Secretário de Recursos Humanos.

A seguir, encontram-se os dados da Tabela 1.

Tabela 1: Características Demográficas e Funcionais

Variável	F	%	Variável	F	%
Sexo			Cargo Ocupado		
Masculino	12	29,3	Técnico Judiciário	23	56,1
Feminino	29	70,7	Analista Judiciário	15	36,6
Estado civil			Local de Trabalho		
Solteiro	20	48,8	Coordenadoria “A”	6	14,6
Casado	16	39,0	Coordenadoria “B”	17	41,5
Divorciado	4	9,8	Coordenadoria “C”	6	14,6
Filhos			Gabinete de Secretário	4	9,8
Sim	17	41,5	Seção “X”	1	2,4
Não	24	58,5	Período de trabalho		
Faixa Etária			Tarde	41	100,0
18 – 25 anos	5	12,2	Nível de Instrução		
26 – 35 anos	14	34,1	Ensino médio completo	1	2,4
36 – 45 anos	15	36,6	Superior incompleto	2	4,9
46 – 55 anos	5	12,2	Superior completo	20	48,8
56 – 65 anos	2	4,9	Especialização	17	41,5
Tempo de tribunal			Mestrado	1	2,4
Até 1 ano	12	29,3	Prática de atividade física		
De 1 a 5 anos	16	39,0	Sim	23	56,1
De 6 a 10 anos	4	9,8	Não	18	43,9
De 11 a 15 anos	3	7,3			
De 16 a 20 anos	3	7,3			
De 26 a 30 anos	1	2,4			
De 31 a 35 anos	1	2,4			

Como se pode observar, em meio à amostra, predominou o gênero feminino com 29 representantes e 70,7%, enquanto houve 12 homens, 29,3%. Quanto ao estado civil, a maior frequência foi de solteiros com 20 representantes, 48,8%, seguido dos casados com 16 respondentes, 39% e dos divorciados, 4 representantes e 9,8%, sendo que uma pessoa não respondeu à questão.

Em relação à presença de filhos, foi apurado que 58,5%, ou seja, 24 respondentes não possuem filhos. A faixa de idade com maior frequência é a de 36 a 45 anos, com 36,6% e 15 respondentes, seguida pela faixa etária de 26 a 35 anos com 34,1% e 14 respondentes. A faixa com menor frequência foi a de 56 a 65 anos com apenas dois representantes e 4,9%.

No critério tempo de serviço houve uma pessoa que não respondeu à questão. A parte mais representativa deste critério é aquela dos sujeitos de um a cinco anos de serviço, ou seja, 16 respondentes e 39% seguida pelos trabalhadores com até um ano de serviço com 29,3% e 12 respondentes. Com relação ao cargo ocupado, três pessoas não responderam à questão. O maior percentual são de técnicos judiciários com 23 respondentes e 56,1%, os analistas correspondem a 36,6% e 15 respondentes.

A próxima característica analisada é o local de trabalho, com relação a este item, sete pessoas não responderam. A coordenadoria com maior frequência foi a “B” com 17 respondentes e, 41,5%, seguida igualmente pelas coordenadorias de “A” e “C” com seis respondentes cada e 14,6%. A seção “X” obteve apenas um representante com 2,4%. Já na seção “Y” não houve nenhum respondente. Com relação ao período de trabalho, 100% dos respondentes trabalham no período da tarde.

O item nível de instrução demonstra um percentual de 20 respondentes e 48,8% de pessoas com ensino superior completo seguido de 41,5% e 17 representantes com especialização. Há apenas dois representantes, 4,9%, com ensino superior incompleto, um com ensino médio completo, 2,4%, e um com mestrado, 2,4%. Finalmente, o critério acerca da prática ou não da atividade física demonstra que 56,1%, ou seja, 23 respondentes praticam atividade física

3.5. Procedimento de Análise de Dados

Todas as respostas dadas pelos participantes foram registradas, categorizadas e tratadas através do *software SPSS*, versão 15.0. Foi feito cálculo de médias e desvios padrão. Foi realizada a correlação de Pearson com intuito de confirmar se as correlações entre *coping* e *burnout* são significativas. Para as correlações que envolveram variáveis que, no

questionário, só existia duas possibilidades de resposta, foi utilizado o teste t. Já para as correlações com mais de duas possibilidades de resposta, foi utilizado o teste ANOVA.

Quadro 2 – Valores da escala MBI desenvolvidos pelo NEPASB, 2001

Dimensões	Pontos de corte		
	Baixo	Médio	Alto
Exaustão emocional	0 – 15	16 – 25	26 - 54
Despersonalização	0 – 02	03 – 08	09 - 30
Realização profissional	0 – 33	34 – 42	43 - 48

Fonte: Jodas e Haddad, 2009

O Quadro 2, acima, foi utilizado com intuito de acrescentar com os dados obtidos sobre a síndrome de *burnout*. Dessa forma, foram somados as médias referentes a escala de resposta que varia respectivamente de zero a seis. Em seguida, “os valores foram comparados com os valores de referência do Núcleo de Estudos Avançados sobre a síndrome de *burnout* (NEPASB)” (Jodas e Haddad, 2009).

3.6. Limitações do Método

Mesmo outros instrumentos de pesquisa sendo desenvolvidos na Europa como por exemplo o OLBI - Oldenburg *Burnout* Inventory, o MBI é um dos mais aceitos e utilizados para a mensuração dos fatores ligados à síndrome de *burnout*. No entanto, por medir apenas questões objetivas, deixa de lado a idéia que os fatores (exaustão emocional, despersonalização e realização no trabalho) são muito mais complexos do que os itens descritos no questionário, o que, de certa forma, limita a coleta dos dados. A mesma limitação pode ocorrer com o questionário de *coping*. Com relação a esse, nota-se, também, que a escala *likert* é de cinco pontos, ou seja, existe um meio termo "não concordo nem discordo", nesse sentido, existem pesquisas que mostram certa tendência nos sujeitos a responder a esse item, seja por não conseguirem identificar sua opinião a respeito, ou por não querer se comprometer

com a pesquisa. Portanto, para pesquisas futuras, sugere-se utilizar um instrumento com uma escala de números pares com a finalidade de não correr esse risco.

4. RESULTADOS

A seguir, serão apresentados os resultados obtidos por meio da coleta de dados. Com intuito de verificar o grau de heterogeneidade ou homogeneidade da amostra e o padrão de comportamento dos participantes, serão utilizadas as análises estatísticas de média e desvio padrão.

Ressalta-se que a escala de *coping* utilizada possui uma variação de pontuação de cinco pontos. Nesse ínterim, um desvio padrão com valores elevados ($dp > 0,94$) denota a presença de divergência entre respostas, em que, apesar da média inclinar a uma determinada conclusão, esse valor não é consensual, pois houve respostas com marcações extremas, positivas ou negativas. Na presença de um valor baixo para desvio padrão ($dp < 0,94$), lê-se que a resposta foi homogênea dentre a amostra. Já a escala de *burnout* apresenta 7 pontos de variação, para tanto, um desvio padrão considerado alto corresponde a $dp > 1,31$.

Com relação ao instrumento de estratégias de *coping*, as mensurações revelaram que houve uma considerável variação no padrão de respostas. Estes dados podem ser observados pelo item 16 do fator esquiva “Mantenho a maior distância possível das pessoas”, representado pelo valor mínimo de 1,85 e desvio padrão de 0,98 até o máximo de 4,59 e desvio padrão de 0,86, do item 4 “Dou prioridade às atividades mais urgentes” também do fator esquiva. Interessante notar que quando se observa os itens do questionário de *coping* como um todo, houve em termos gerais, desvios padrão considerados altos, demonstrando uma larga faixa de heterogeneidade entre as respostas. Essa heterogeneidade supõe que os respondentes não concordam muito entre si quando se trata de estratégias de enfrentamento de estresse.

No que tange às mensurações ocorridas quanto aos fatores relacionados à síndrome de *burnout*, também houve grande variação das médias. Pode-se observar a menor média no item

20 “Sinto que trato alguns colegas de trabalho como se fossem objetos” do fator despersonalização, com 0,39 e desvio de 0,80, e a maior média no item 22 “Sinto que posso criar um ambiente tranqüilo para o local onde trabalho”, do fator realização, com 4,93 e desvio de 1,27. Observa-se, nesses dois itens que os respondentes obtiveram grande homogeneidade nas respostas – para o primeiro a maioria dos respondentes nunca tratam os colegas como se fossem objetos e, no segundo, a maioria dos respondentes concorda totalmente com o fato de poder criar um ambiente tranqüilo de trabalho. Essa conclusão pode ser verificada devido aos desvios padrão abaixo de 1,31, sugerindo que os participantes concordam entre si. No entanto, quando se analisa o instrumento como um todo, assim como no questionário de *coping*, percebe-se que os itens apresentam desvios padrão elevados.

4.1. Resultados Descritivos dos Itens e Fatores Relacionados ao *Coping*

A seguir, encontra-se a Tabela 2 com os dados alusivos ao fator manejo.

Tabela 2: Manejo

Itens e Fator	Média	Desvio Padrão
Procuro a companhia de outras pessoas	3,88	1,00
Procuro me envolver em mais atividades de lazer	3,20	1,24
Faço uma viagem	3,07	1,50
Mudo meus hábitos alimentares	3,05	1,54
Compro alguma coisa	3,15	1,55
Tiro alguns dias para descansar	2,83	1,41
Uso algum tipo de técnica de relaxamento	2,78	1,44
Torno-me mais sonhador (a)	2,51	1,30
Pratico mais exercícios físicos	2,20	1,36
Fator Manejo	2,96	0,80

Analisando esse fator, conforme a tabela acima, infere-se que não houve grande variabilidade nas respostas dadas pelos sujeitos da pesquisa uma vez que a média do fator foi de 2,96 e seu desvio padrão foi de 0,80. Ou seja, a maioria dos respondentes utilizou como resposta aos itens relacionados a esse fator, o número 3 – não concordo nem discordo – resposta essa que representa um meio termo, estando igualmente afastada dos dois extremos – discordo totalmente e concordo totalmente.

Infere-se, portanto, que os participantes apresentaram a tendência de um padrão mediano de comportamento voltado para o manejo do estresse. Ou seja, não efetuam incessantemente ações com objetivo de fazer o manejo, porém também não o deixam de fazê-lo.

Quando a análise é feita item a item, diferentemente da homogeneidade apresentada pelo conjunto do fator manejo, percebe-se uma alta heterogeneidade das respostas assinaladas uma vez que os desvios padrão são, em geral, altos. A maior média desse fator foi 3,88 “Procuro a companhia de outras pessoas” com desvio padrão 1,00, seguindo pela média 3,20 do item “Procuro me envolver mais em atividades de lazer” com desvio padrão 1,24. O item com menor média, 2,20, corresponde a “Pratico mais exercícios físicos” e desvio 1,36. Nota-se que o item com maior média pode ser representado na escala pela resposta “concordo parcialmente”, enquanto aquele que obteve menor média foi representado pela resposta “discordo parcialmente”.

Já com relação ao fator controle, ao se fazer uma análise geral, nota-se média de 3,79 e desvio padrão de 0,44. Neste sentido, é possível perceber homogeneidade na amostra, demonstrando consenso entre os participantes ao responder “concordo parcialmente” Nesse sentido, diante situações de estresse, os respondentes tendem a apresentar com maior frequência estratégias de controle uma vez que, dentre os fatores, foi a média mais elevada.

A seguir é apresentada a Tabela 3, referente ao fator controle.

Tabela 3: Controle

Itens e Fator	Média	Desvio Padrão
Esforço-me para fazer o que eu acho que deveria ser feito	4,51	0,55
Tento trabalhar mais rápido e eficientemente	4,29	0,87
Tento modificar os fatores que causaram a situação	3,98	0,88
Envolve-me ainda mais nas minhas tarefas, para terminar rápido	3,93	0,95
Peço conselho a pessoas que superaram grandes problemas	3,90	1,09
Converso com colegas que também estejam com algum problema	3,88	0,95
Dou atenção extra ao planejamento	3,76	1,04
Penso na situação como um desafio	3,68	1,10
Penso em mim como alguém que sempre dá conta de tudo	3,59	1,20
Decido o que deveria ser feito e comunico aos colegas e chefia	3,32	1,35
Tento não me preocupar com problemas relacionados ao trabalho	2,88	1,22
Fator Controle	3,79	0,44

Os dois itens com maiores médias “Esforço-me para fazer o que eu acho que deveria ser feito” e “Tento trabalhar mais rápido e eficientemente” com 4,51 e 4,29 respectivamente, demonstraram baixa variabilidade de respostas, uma vez que seus desvios padrão referem-se a 0,55 e 0,87. Logo, nesses itens pode-se observar que os participantes responderam, em geral, o número 4 da escala, representados por “concordo parcialmente”.

O item com menor média corresponde a “Tento não me preocupar com problemas relacionados ao trabalho”, com média 2,88 e desvio padrão de 1,22, o qual é considerado alto. Assim, mesmo com uma tendência em se responder “não concordo nem discordo”, houve heterogeneidade na amostra nesse item.

O terceiro fator de mensuração das estratégias de *coping* é a esquiva, o qual tem seus resultados apresentados na Tabela 4.

Tabela 4: Esquiva

Itens e Fator	Média	Desvio Padrão
Dou prioridade às atividades mais urgentes	4,59	0,86
Tento ver o problema como uma oportunidade para aprender	4,20	0,98
Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida	4,07	1,10
Evito situações relacionadas a problemas, se possível	3,41	1,39
Antecipo as conseqüências negativas	3,12	1,32
Digo a mim mesmo que o tempo resolve tudo	2,85	1,27
Delego minhas tarefas a outras pessoas	2,29	1,25
Tento manter distância da situação	2,10	1,15
Mantenho a maior distância possível das pessoas	1,85	0,98
Fator Esquiva	3,16	0,48

Nesse fator, os itens que obtiveram maiores médias correspondem a “Dou prioridade às atividades mais urgentes”, “Tento ver o problema como uma oportunidade para aprender” e “Procuo lembrar que o trabalho não é tudo na vida”, com médias 4,59, 4,20 e 4,07 respectivamente. Apenas no primeiro item percebe-se boa homogeneidade nas respostas, nos demais, todos apresentaram um desvio padrão considerados alto ($dp > 0,94$), sugerindo que os respondentes não concordam muito entre si.

Em relação às médias mais baixas os representantes são “Delego minhas tarefas a outras pessoas”, “Tento manter distância da situação”, “Mantenho a maior distância possível das pessoas” com 2,29, 2,10 e 1,85 e desvios padrão 1,25, 1,15 e 0,98 respectivamente. Para esses itens, as respostas correspondem a “discordo parcialmente” mesmo apresentando grande variabilidade.

Ao se analisar o fator esquivar, observa-se uma média de 3,16 e desvio padrão de 0,48 indicando que, de uma maneira geral, os participantes responderam “não concordo nem discordo” sugerindo que houve pouca variação nas respostas e grande homogeneidade. Com isso, pode-se dizer que os respondentes tendem a não expressar o comportamento de esquivar com frequência diante situações estressoras.

4.2. Resultados Descritivos dos Itens e Fatores Relacionados a *Burnout*

Como já foi relatado, a exaustão emocional é um dos fatores que compõe a síndrome de *burnout*. Verifica-se que a média dos resultados ficou em 2,44 e desvio padrão de 1,32. Com essa análise preliminar fica exposta a predominância da resposta “uma vez ao mês ou menos”, no entanto, apesar de se encontrar essa média, o desvio padrão obtido sugere alta variabilidade das respostas ($dp > 1,31$), ou seja, não houve grande consenso entre os respondentes, os quais apresentaram respostas relativamente diferentes da média.

Os dois itens com médias mais baixas foram: “Sinto-me frustrado(a) com meu trabalho” e “Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado” com médias 1,41 e 1,95 e desvio padrão 1,54 e 1,64, respectivamente. Esses valores sugerem que apesar da média das respostas estarem baixa (1 – uma vez ao ano ou menos e 2 – uma vez ao mês ou menos) houve considerável variação das respostas, indicando alta heterogeneidade dos participantes ao responder este item. Ao observar o item com maior média, também fica explícito, a enorme variabilidade existente entre as respostas, com um desvio padrão alto. Isso pode ser observado em “Sinto-me esgotado(a) ao final de um dia de trabalho” com média 3,71 e desvio padrão de 1,60.

Os dados coletados sobre esse assunto encontram-se na Tabela 5.

Tabela 5: Exaustão Emocional

Itens e Fator	Média	Desvio Padrão
Sinto-me esgotado(a) ao final de um dia de trabalho	3,71	1,60
Sinto-me cansado(a) quando acordo e tenho que encarar outro dia de trabalho	2,73	1,92
Sinto que estou trabalhando demais neste local	2,71	2,11
Sinto-me como se estivesse no meu limite	2,54	2,00
Sinto-me esgotado(a) com o meu trabalho	2,39	1,92
Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço.	2,37	1,88
Sinto-me emocionalmente exausto(a) com meu trabalho	2,22	1,85
Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado(a)	1,95	1,64
Sinto-me frustrado(a) com meu trabalho	1,41	1,54
Fator Exaustão Emocional	2,44	1,32

Dando prosseguimento a análise dos resultados, a Tabela 6 a seguir, faz referência ao fator despersonalização o qual obteve média 1,03, correspondente a resposta “uma vez ao ano ou menos” e desvio padrão de 0,99. Esse desvio padrão sugere que os respondes obtiveram consenso aos responder os itens, concordando entre si.

As médias das respostas de cada item variaram de 0,39 a 1,41, sendo que a menor média corresponde ao item “Sinto que trato alguns colegas de trabalho como se fossem objetos” com desvio padrão de 0,80. Esse significa grande homogeneidade entre os participantes ao responderem o item. Por outro lado, o item com maior média já citada, correspondente a “Não me preocupo com o que ocorre com alguns dos meus colegas de trabalho”, com desvio padrão de 2,01. Esse sugere grande variabilidade de respostas, mesmo a média se referindo a “uma vez ao mês ou menos”.

Seguindo nessa ordem, há o item “Preocupa-me o fato de este trabalho me insensibilizar” com média 1,32 e desvio 1,95. O item “Tenho me tornado mais insensível com as pessoas desde que exerço este trabalho” possui média 1,02 e desvio 1,57 e a afirmação “Sinto que os meus colegas de trabalho culpam-me por alguns dos seus problemas” com média de 1,05 e desvio padrão de 1,39. Todos com desvios padrão considerados altos.

Tabela 6: Despersonalização

Itens e Fator	Média	Desvio Padrão
Não me preocupo com o que ocorre com alguns dos meus colegas de trabalho	1,41	2,01
Preocupa-me o fato de este trabalho me insensibilizar	1,32	1,95
Sinto que os meus colegas de trabalho culpam-me por alguns dos seus problemas	1,05	1,39
Tenho me tornado mais insensível com as pessoas desde que exerço este trabalho	1,02	1,57
Sinto que trato alguns colegas de trabalho como se fossem objetos	0,39	0,80
Fator Despersonalização	1,03	0,99

O fator realização profissional está descrito na Tabela 7, abaixo. Este fator obteve média de 4,12 e um desvio padrão de 0,93. Esses dados sugerem que a maioria dos respondentes está realizada com o trabalho ao menos “uma vez por semana”. O desvio padrão considerado baixo ($dp < 1,31$) indica grande homogeneidade das respostas, sugerindo consenso dos participantes.

As médias variaram de 3,59 a 4,93, considerando que a primeira corresponde à resposta “uma vez por semana” e a segunda “algumas vezes por semana”. O item com menor média, 3,59, é “Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão”, apresentando um

desvio padrão de 1,74. Já a maior média, 4,93, “Sinto que posso criar um ambiente tranquilo para o local onde trabalho”, apresentou um desvio padrão de 1,27.

Tabela 7: Realização Profissional

Itens e Fator	Média	Desvio Padrão
Sinto que posso criar um ambiente tranquilo para o local onde trabalho	4,93	1,27
Sinto-me estimulado(a) em interagir constantemente com meus colegas de trabalho	4,63	1,54
Lido de forma adequada com os problemas surgidos em meu local de trabalho	4,63	1,19
Sinto-me cheio de energia	4,00	1,36
Sinto que sei tratar de forma tranquila os problemas emocionais no meu trabalho	3,78	1,60
Posso entender com facilidade o que meus colegas de trabalho sentem	3,76	1,46
Sinto que influencio positivamente a vida dos outros através do meu trabalho	3,66	1,83
Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão	3,59	1,74
Realização no Trabalho	4,12	0,93

Os itens “Sinto que influencio positivamente a vida dos outros através do meu trabalho”, “Sinto que sei tratar de forma tranquila os problemas emocionais no meu trabalho”, “Posso entender com facilidade o que meus colegas de trabalho sentem” e “Sinto-me cheio de energia” apresentaram médias 3,66, 3,78, 3,76, 4,00 e desvios padrões 1,83, 1,60, 1,46 e 1,36.

Já os itens “Lido de forma adequada com os problemas surgidos em meu local de trabalho” e “Sinto-me estimulado(a) em interagir constantemente com meus colegas de trabalho” apresentaram a mesma média, 4,63 e desvios padrões 1,19 e 1,54 respectivamente.

Acrescentando com a análise dos dados encontrados, o Quadro 2 (Valores da escala MBI desenvolvidos pelo NEPASB, 2001), como visto no capítulo anterior, será mais um instrumento utilizado para verificar a presença ou ausência da síndrome de *burnout* nos colaboradores da pesquisa. Quando às médias dos itens de cada fator para *burnout* são somadas, os valores totais obtidos são 22,03 para exaustão emocional, 5,19 para despersonalização e 32,98 para o fator realização profissional.

A partir dessa análise, infere-se que há, na amostra estudada, presença de *burnout*. Isso é confirmado quando são comparados os valores obtidos nos somatórios supracitados com os valores apresentados no Quadro 2. Para o fator exaustão emocional, há um resultado total de 22,03 o qual enquadra-se no segundo intervalo mostrado no quadro. Ou seja, um padrão mediano de exaustão emocional está presente. Enquanto isso, o fator despersonalização alcançou o valor de 5,19 que é responsável por enquadrá-lo também no padrão mediano de despersonalização. Em relação ao último fator a ser analisado, realização profissional, verifica-se que o valor obtido foi de 32,98 correspondente ao baixo padrão de realização profissional.

4.3. Correlações Encontradas

A seguir serão apresentadas as correlações encontradas que são estatisticamente significativas entre a síndrome de *burnout* e as estratégias de *coping*. Para tanto é necessário levar em consideração que a síndrome de queimar-se pelo trabalho é uma variável dependente que pode sofrer influências das estratégias de enfrentamento (variável independente).

Ao se analisar estatisticamente os dados, a única correlação encontrada entre os dois construtos foi referente ao fator despersonalização e o fator controle. Nesse sentido, foi uma correlação positiva a qual apresenta um coeficiente de pearson ($r=0,36$) e um nível de

significância ($p=0,02$), ou seja, uma correlação entre esses dois fatores de 36%, com significância de 95%.

Tanto a síndrome de *burnout* como as estratégias de *coping* apresentaram correlações com os dados demográficos e funcionais. Para análise dos resultados cujas variáveis apresentam dois grupos passíveis de comparação, foi utilizado o teste t. Ao se fazer a análise, pode-se observar uma diferença significativa das médias entre o fator despersonalização e a variável sexo ($t(1,51) / p=0,04$) - a maior média foi encontrada no sexo masculino. Para as variáveis: filhos, cargo ocupado e a prática ou não de atividade física, não houve diferença significativa.

Para análise dos resultados cujas variáveis apresentam mais de dois grupos possíveis de respostas foi utilizado o teste ANOVA. Com relação à variável estado civil houve uma correlação significativa com o fator realização no trabalho ($F(4,03)/p=0,02$), significando que os divorciados tendem a se sentir mais realizados profissionalmente. Para a variável faixa etária houve duas correlações possíveis com os fatores de *burnout*: a primeira demonstra que existe uma maior probabilidade dos respondentes que se encontram entre as idades de 26 a 35 anos a apresentarem exaustão emocional ($F(7,76)/p=0,001$); a segunda correlação sugere que a faixa etária com maior propensão a desenvolver despersonalização é a de 56 a 65 anos com ($F(4,20)/p=0,007$).

Dando prosseguimento ao assunto, a variável tempo de tribunal apresentou correlação com o fator exaustão emocional ($F=3,06/p=0,03$), significando que os respondentes que têm de um a cinco anos de trabalho no Órgão, apresentam maior probabilidade a desenvolver exaustão. A variável coordenadoria apresentou duas possíveis correlações significativas: uma com o fator esquiva ($F=4,68/p=0,009$), sugerindo que a coordenadoria “C” apresenta mais facilidade em utilizar estratégias de enfrentamento de esquiva; e a outra com o fator exaustão

emocional ($F=5,45/p=0,004$) indicando que a coordenadoria de “B” apresenta maior tendência à exaustão emocional. Com relação à variável nível de instrução, não houve nenhuma correlação significativa. É importante ressaltar também, que não se fez nenhuma análise com a variável período de trabalho pelo fato de todos os respondentes trabalharem no período da tarde.

5. DISCUSSÃO

Em conformidade com os resultados obtidos na pesquisa efetuada junto aos servidores, foi possível verificar algumas relações entre as características demográficas e os fatores de mensuração tanto de *coping* quanto de *burnout*. Também foi confirmada uma relação entre o *coping* e o *burnout*.

Quando se verifica a Tabela 2, apresentada no capítulo anterior, observa-se que a média das respostas foi homogênea e próxima ao que se considera como uma presença mediana do fator manejo, ou seja, de uma resposta “não concordo nem discordo”. Assim, infere-se que os profissionais estudados se utilizam das estratégias de manejo para enfrentar o estresse, porém não consideram que elas sejam as principais auxiliares nos processos de enfrentamento. Desse modo, é perceptível a tentativa de afastar-se, mesmo que momentaneamente, da dificuldade encontrada como meio de defesa, concentrando-se, dessa forma, em outro assunto ou atividade diferente.

A Tabela 3, referente ao fator de enfrentamento controle, deixa claro que esse tipo de estratégia é relativamente utilizada pelos servidores. Isto é, eles têm uma tendência a buscar soluções diante situações e liquidar com o problema ocorrido. A média das respostas foi considerada alta, correspondendo a “concordo parcialmente”, resposta essa que de acordo com a literatura é interessante, porque é por meio do controle que o indivíduo consegue enfrentar o problema de forma eficiente e, possivelmente, definitiva.

Na tabela relacionada à estratégia esquiva, ou a tentativa de distanciamento, definitivo ou não, da situação problema, percebe-se que a utilização desta é bem próxima ao patamar mediano. Por meio dessa informação, é possível inferir que no contexto analisado esse tipo de estratégia é de certo modo bem aceita pelas pessoas demonstrando que em algumas situações, os respondentes tendem a se afastar da situação que o incomoda.

Percebe-se então, analisando os dados referentes às estratégias de *coping*, que tanto o manejo como a esquiva são estratégias utilizadas, mas não com tanta frequência e, quem sabe, eficácia, como a estratégia de enfrentamento controle.

Com relação aos fatores referentes à síndrome de *burnout*, pode-se perceber na Tabela 5 do capítulo anterior referente à exaustão emocional, uma média de respostas em um nível baixo e mediano, no entanto, apenas nesse fator, houve alta heterogeneidade, sugerindo que os respondentes não concordam muito entre si. Paralelamente a esse resultado, ao se somar as médias do fator exaustão emocional, tem-se um escore de 22,03 o qual, quando comparado com o Quadro 2 apresentado nos dois capítulos anteriores, enquadra-se no intervalo de 16 – 25, representando um nível médio para exaustão emocional.

Dando prosseguimento à discussão dos resultados referentes à *burnout*, observa-se na Tabela 6 – despersonalização, uma média de respostas referente a “uma vez ao ano ou menos”, considerada baixa. No entanto, quando comparado aos valores desenvolvidos pelo NEPASB (Quadro 2), esse resultado é apenas aparentemente baixo. A soma das médias do fator despersonalização totaliza 5,19, o qual se enquadra no intervalo que varia de 03 a 08 pontos de escore, sendo considerado mediano. Nesse sentido, pode-se entender que os respondentes apresentam sim, certa tendência a um relacionamento interpessoal distante. Para Tomazela e Grolla (2007), a despersonalização é o resultado do desenvolvimento de atitudes e sentimentos negativos como o ceticismo, a insensibilidade e despreocupação com outras pessoas.

Já com relação à Tabela 7, referente ao fator realização profissional, observa-se uma média de respostas “uma vez por semana”, sugerindo um índice de realização no trabalho mediano. Por outro lado, o somatório das médias do fator quando comparada com o Quadro 2, obtém-se um total de 32,98, o qual se encaixa nos pontos de escore “baixo”, de 0 a 33. Porém,

como se chegou muito perto do próximo intervalo de pontos de escore (34 – 42), pode-se entender também, a realização profissional como sendo mediana para baixa. Percebe então que esses profissionais estão medianamente satisfeitos com a atual atividade que realizam.

Uma vez analisado os resultados a cerca da síndrome de queimar-se pelo trabalho, faz-se necessário entender as divergências e concordâncias entre os autores acerca dos escores necessários para que o *burnout* seja diagnosticado em determinado grupo ou equipe de trabalho. De acordo com Jodas & Haddad (2009), o manual do MBI - *Maslach Burnout Inventory*, diz que para considerar a presença da síndrome é necessário haver alto escore para despersonalização e exaustão emocional e baixo escore para o fator realização. Portanto, se for considerada a análise desses autores, a amostra pesquisada não apresentará a síndrome, mas estará próximo dela já que houve padrão mediano nos fatores exaustão emocional e realização no trabalho e baixo no fator despersonalização. Codo e Vasquez-Menezes (1999) relatam: “Deve-se observar que um nível moderado de *burnout* já é preocupante do ponto de vista epidemiológico, sendo passível de intervenção, uma vez que o processo já se encontra em curso” (1999, p.240). Para tanto, de acordo com esses últimos autores, o grupo amostral apresenta tendência em apresentar a síndrome.

De acordo com Carlotto e Palazzo (2006), “torna-se importante analisar o resultado quanto à dimensão despersonalização, pois essa é elemento essencial da síndrome de *burnout*, enquanto exaustão emocional e diminuição da realização pessoal no trabalho podem estar associadas a outros tipos de síndromes” (p.1021). Baseando-se nessa afirmação e levando-se em consideração os dados analisados, observa-se que, mesmo o fator despersonalização apresentando média baixa ao se fazer o cálculo de média e desvios padrão, quando comparado ao Quadro 2 – Valores da escola MBI desenvolvidas pelo NEPASB, esse fator apresenta um nível moderado, o que por sua vez é suficiente para chamar atenção a uma possível intervenção nesse ambiente laboral, com intuito de que trabalhadores administrarem melhor

as fontes de estresse visando mais qualidade de vida e bem estar. Seguindo nessa linha de raciocínio, a síndrome de *burnout* também pode ser definida pela presença, em nível alto, de apenas um dos fatores relacionados (Grunfeld & cols., 2000 citados por Moreira & cols., 2009). Moreira & cols. (2009) evidenciam que “por não haver consenso na literatura para a interpretação do MBI, publicações apresentam critérios diferentes no intuito de classificar e diagnosticar o *burnout*” (p.1565).

Independentemente da análise baseada para se identificar o desenvolvimento de *burnout*, fica claro que a situação de saúde mental dos trabalhadores do Órgão analisado não está nos melhores níveis. Codo e Vasquez-Menezes (1999) reconhecem que na literatura pesquisada, a grande maioria de estudos sobre o tema é relacionada a profissionais da área de educação e saúde, no entanto, pode-se perceber claramente, que *burnout* é um fenômeno que vem afetando praticamente todas as profissões, uma vez que quase todas possuem um contato interpessoal.

Ao se analisar a correlação entre as estratégias de *coping* e os dados demográficos, percebe-se correlação significativa apenas com o fator esquivar. Para tanto, ao se utilizar o teste ANOVA, os dados sugerem que a coordenadoria “C” apresenta tendência em utilizar estratégias de esquivar mais significativamente, do que as outras coordenadorias. Nota-se que o funcionamento desta é um pouco diferenciado das outras duas. Por lidar diretamente com questões de pagamento de pessoal, existem certos tipos de trabalho que devem ser finalizados em determinadas datas, como por exemplo, o fechamento da folha de pagamento de todos os servidores. Nesse sentido, os trabalhadores se vêm pressionados a oferecer o máximo de seu potencial profissional para que o trabalho seja realizado até a data prevista. Pode-se deduzir que esses servidores tendem a se afastar da situação estressora com intuito de não entrar em contato com o sofrimento. Por se tratar de uma coordenadoria que trabalha com metas, é importante reavaliar quais seriam as melhores estratégias de enfrentamento frente a fontes

estressoras com objetivo de proporcionar melhor qualidade de vida para o servidor e melhores resultados na administração do trabalho realizado.

Dando prosseguimento ao assunto, todas as outras correlações encontradas com os dados demográficos foram referentes aos fatores da síndrome de *burnout*. A seguir serão analisadas aquelas que se utilizaram do teste ANOVA, ou seja, aqueles fatores que apresentam mais de duas possibilidades de resposta. Assim como no parágrafo anterior que a variável coordenadoria apresentou correlação significativa com o fator esquivas das estratégias de *coping*, essa mesma variável também apresentou correlação com o fator exaustão emocional. Os dados sugerem que a coordenadoria “B” apresenta tendência à exaustão emocional “uma vez ao mês ou menos”, mais significativamente que as outras coordenadorias. Trata-se de um ambiente de trabalho que lida diretamente com desenvolvimento de pessoas, apresentando um contato mais intenso e direto com outros servidores uma vez que trabalham com questões de gestão de desempenho, seleção e movimentação de pessoal, entre outros. Nesse sentido, como é relatado na literatura, aqueles profissionais que apresentam um contato interpessoal mais intenso, tendem a desenvolver mais a síndrome de *burnout*. Carlotto e Câmara (2008) caracterizam a exaustão emocional como sendo uma falta de energia e sentimento de esgotamento de recursos podendo ser associado à frustração e tensão, pois os trabalhadores começam a se dar conta que já não possuem energia para o contato com outras pessoas relacionadas ao seu trabalho.

A variável tempo de tribunal também apresentou correlação significativa quando comparada com o fator exaustão emocional. Os dados gerados sugerem que aqueles servidores que apresentam entre um e cinco anos de serviço no Tribunal, demonstram tendência a se sentirem exaustos “uma vez ao mês ou menos” mais significativamente que outros servidores que possuem mais tempo de serviço no Órgão. Corroborando esses dados,

Pereira (2002) afirma que a pouca experiência no ambiente laboral acarreta insegurança, havendo um risco maior de *burnout* no início da carreira do indivíduo.

Ainda fazendo referência ao fator exaustão emocional, a variável faixa etária apresentou significativa correlação. Nesse sentido, aqueles servidores na faixa de idade entre 26 e 35 anos, sugerem apresentar exaustão “uma vez ao mês ou menos” com maior significância que as outras faixas etárias. Odorrizi (2005) relata que as variáveis idade do indivíduo e quantidade de experiência estão, se certa forma, integradas. Para esse autor, conforme os anos passam e o trabalhador vai adquirindo maior segurança nas tarefas, menos vulnerabilidade ao estresse ele terá. Lazarus & DeLongis (1983) citado por Antoniazzi, Del’Aglío & Bandeira (1998) enfatizam que a apenas a idade não é o principal fator para o desenvolvimento de uma pessoa, o indivíduo ressignifica os problemas vividos no dia a dia com o passar do tempo de trabalho e, conseqüentemente da idade.

Essa mesma variável citada no parágrafo anterior também apresentou outra correlação significativa com o fator despersonalização. Os dados analisados sugerem que a faixa etária entre 56 e 65 anos apresenta tendência em desenvolver mais despersonalização do que as outras faixas etárias, mesmo esse fator apresentando uma média consideravelmente baixa de “uma vez ao ano ou menos”. No entanto, esse resultado não corrobora completamente as idéias de Maslach (2005) quando relata que entre os trabalhadores mais jovens, o nível de *burnout* é maior que entre os que têm mais de 40 anos de idade. Se essa afirmação se confirmasse, os respondentes na faixa etária entre 56 e 65 anos, deveriam apresentar menor tendência em desenvolver despersonalização e, não, maior, como foi verificado. É importante ressaltar que, para se compreender essa análise de resultados, nesse momento, está se levando em consideração apenas um fator – despersonalização – e não todos os fatores que compõem a síndrome de *burnout*.

O estado civil apresentou correlação com o fator realização profissional. Os dados indicam que os divorciados tendem a se sentir mais realizados, com frequência de ao menos “uma vez por semana”, que os solteiros ou casados. Mais uma vez pode-se perceber que os resultados da pesquisa vão de encontro com literatura pesquisada, Trigo, Teng e Hallak (2007) relatam que a síndrome tende a ocorrer com maior risco em solteiros, viúvos ou divorciados do que em casados logo, para esses autores, os divorciados deveriam sentir-se menos realizados com o trabalho. Pereira (2002) acrescenta uma idéia importante e que deve ser observada, essa autora enfatiza a importância de se atentar à qualidade do relacionamento e não somente ao fato de ter ou não um(a) parceiro(a). Nesse sentido, há de se levar em consideração, também, que a palavra “divorciado” é um conceito amplo que pode induzir ao erro visto que, pelo fato da pessoa ser divorciada, não significa que ela não tenha um(a) companheiro(a) estável e com boa qualidade no relacionamento afetivo.

Como já foi dito nos capítulos anteriores, para correlação dos dados, além do teste ANOVA, foi também utilizado o teste t para aquelas variáveis que apresentavam duas categorias de resposta. Utilizando esse teste nas variáveis da pesquisa que se encaixam nesse quesito, foi possível observar apenas uma correlação significativa, entre a variável sexo e o fator despersonalização. Houve uma diferença significativa das médias, com a maior média referente ao sexo masculino. Isso sugere que os homens apresentam uma tendência a desenvolver despersonalização “uma vez ao mês ou menos” com maior probabilidade que as mulheres. Levando isso em consideração, nota-se na literatura pesquisada, informações que comprovam essa idéia. Trigo, Teng e Hallak (2007) afirmam que as mulheres apresentam maior facilidade em desenvolver exaustão emocional e os homens despersonalização.

Por fim, também foi encontrada importante correlação entre as estratégias de *coping* e a síndrome de *burnout* . De acordo com Murta e Troccoli (2004), o modo como a pessoa lida com as circunstâncias geradoras de estresse exerce grande influência sobre sua saúde,

modulando a gravidade do estresse resultante. Dessa forma, o trabalhador poderá ter sua saúde protegida ao se engajar em comportamentos de enfrentamento adequados que amenizem o impacto psicológico e somático do estresse. Quando o trabalhador apresenta um estilo deficitário de enfrentamento, pode estar fazendo uso de estratégias inapropriadas para o contexto ou estratégias pouco variadas.

Nesse ínterim, como dito no capítulo anterior, foi verificada uma correlação positiva entre a estratégia de controle e o fator despersonalização. Considerando que o controle envolve ações e reavaliações cognitivas proativas as quais são voltadas para a resolução da situação problema (Mendonça & Neto, 2008, p.202), e a despersonalização a substituição de um vínculo afetivo por um racional (Latak 1986, citado por Pinheiro e cols., 2003), é possível inferir que quanto maior for a frequência de utilização de estratégias de controle, maior será a tendência em desenvolver despersonalização. Para tanto, infere-se dos dados analisados, que quanto mais as pessoas emitem estratégias de enfrentamento referente ao controle do estresse, maior a facilidade em se desenvolver despersonalização. Ou seja, à medida que se tenta controlar as situações estressoras, mais os indivíduos tendem a tratar os outros como se fossem objetos, não se importam com o que sentem seus colegas de trabalho e sentem-se insensibilizados com os sentimentos das outras pessoas.

6. CONCLUSÃO

Como pode ser observada a síndrome de *burnout* e as estratégias de *coping* são temas relativamente modernos que vêm ganhando força aos poucos. Mais especificamente no Brasil, a compreensão teórica dos construtos e a aplicação prática em pesquisas são mais recentes ainda, devido a isso, nota-se que as datas das obras utilizadas como referencial teórico apresentam menos de quinze anos de publicação. Entende-se tratar de um domínio científico que apresenta a necessidade de novos estudos e publicações acerca da saúde do trabalhador.

Apoiando-se nas afirmações anteriores, não foi encontrado na bibliografia pesquisada, nenhum livro específico para o tema de *coping*, e raros os livros referentes à *burnout*, apresentando em sua maioria, referências em formas de artigos científicos, sejam em português, inglês ou espanhol. Além disso, encontrou-se apenas um estudo comparativo entre a síndrome de queimar-se pelo trabalho e as estratégias de enfrentamento, proporcionando um rico momento de aprendizagem e comparações por parte da pesquisadora.

Nesse contexto, pode-se dizer que os objetivos do estudo foram alcançados. Esses diziam respeito a mensurar quantitativamente a utilização de estratégias cognitivas de enfrentamento de situações estressantes no trabalho, fazendo uma leve referência aos fatores preditores de estresse crônico na população de servidores ativos que compunham o quadro da Secretaria de Recursos Humanos de um Órgão do Poder Judiciário. Outro objetivo era identificar as relações existentes entre os aspectos demográficos e funcionais, a síndrome de *burnout* e as estratégias de *coping*. Nesse momento é possível afirmar que todas as estratégias de enfrentamento, os fatores do estresse no trabalho e as relações entre eles foram mensuradas, correlacionadas e interpretadas.

Com base no estado da arte atual de ambos os temas, observa-se claramente o impacto do labor na saúde do trabalhador, dando real importância à atividade laboral como uma dimensão da vida humana que afeta diretamente a saúde física e mental. O estresse laboral crônico vai muito além de questões financeiras para a organização, assim, é importante perceber que os trabalhadores são, antes de tudo, pessoas e não apenas “recursos” com um manual de funcionamento, sem sentimentos, opiniões ou vida pessoal particular. Pereira (2002) relata que o trabalho possui uma importância única para o indivíduo que gasta grande parte do tempo de sua vida, se preparando e de dedicando ao labor.

Foi possível perceber a importância de a organização considerar o trabalhador como um recurso ativo e essencial para o bom funcionamento da mesma. Para tanto, há de se esperar um cuidado especial com a saúde, tanto física como mental, dos trabalhadores uma vez que, se os servidores estiverem doentes, há grande possibilidade de prejuízos para o Tribunal. Maslach e Leiter (1999) chamam atenção para esse fato quando relatam que o estresse laboral pode levar a perdas significativas, tanto financeiramente como em questões de produtividade e enfatiza que as organizações que não estão conscientes dessa questão, estão de fato, em um processo de negação do problema, podendo causar prejuízos maiores no futuro. Eles complementam: “é chegado o momento de reconhecer a verdade sobre o *burnout*, ele cobra uma taxa emocional do trabalhador e uma taxa econômica do local de trabalho” (p.203). Trigo, Teng e Hallak (2007) corroboram com essas idéias ao relatar que a justificativa para novos estudos a respeito dessa patologia se torna necessária devido aos fatores de riscos multifatoriais (indivíduo, trabalho e organização).

Com esse trabalho foi possível confirmar alguns dados existentes nas publicações atuais, como, por exemplo, a variável tempo de trabalho no Órgão e o fator exaustão emocional. Ao mesmo tempo, verificou-se que alguns resultados se mostraram contrários à referência bibliográfica pesquisada, sugerindo um novo olhar para pesquisas futuras. Esse foi

o caso das correlações entre estado civil e realização profissional, e faixa etária e despersonalização. Foi possível perceber, também, de acordo com o apresentado na discussão que, para alguns autores, haveria presença da síndrome de *burnout* na população estudada enquanto que para outros, não. No entanto, a importância não deve se embasar se o diagnóstico foi confirmado ou se os inquiridos estão à beira de desenvolverem o estresse laboral, e sim na necessidade de assumir responsabilidades tanto na prevenção quando na redução da insalubridade a que alguns dos respondentes estão envolvidos. Segundo Maslach e Leiter (1999), “as empresas podem fazer muito a respeito do desgaste físico e emocional” (p. 96).

Sugerem-se novos estudos sobre as relações existentes entre os dois construtos nos quais possam ser também incluídas formas qualitativas de obtenção de dados com intuito de possibilitar a análise de resultados como, os conflitos de valores, a percepção acerca da cultura organizacional, a opinião sobre as condições físicas do local de trabalho, além de buscar compreender uma maior gama de aspectos subjetivos daqueles que possivelmente possam estar passando por dificuldades de extrema complexidade no trabalho. Sugere-se levar em consideração quais servidores apresentam sintomas físicos, comportamentais, psíquicos ou defensivos da síndrome, visto que, foram esses servidores, em geral, que chamou atenção da pesquisadora quando trabalhava na área de serviços de saúde da organização onde a pesquisa foi realizada.

Interessante observar o clima e a cultura da organização, os tipos de lideranças e a percepção de justiça que os respondentes têm com relação ao seu ambiente laboral. Para estudos futuros, seria interessante, também, utilizar algum instrumento que medisse eficazmente os tipos de estratégias de *coping* (focalizado no problema ou focalizado na emoção), além dos estilos de enfrentamento, utilizados pelos colaboradores, com objetivo de

entender os comportamentos de enfrentamento mais adequados para cada sujeito e situação, amenizando o impacto psicológico e somático do estresse.

Com intuito de finalizar, os objetivos principais do estudo foram alcançados e espera-se que os resultados obtidos possam auxiliar, não só os gestores da organização que foi palco da pesquisa, mas qualquer outra que tenha interesse em cuidar da saúde mental de seus colaboradores e, possivelmente, melhorar o desempenho. Espera-se, também, colaborar com o meio acadêmico o qual é o responsável pela formação dos indivíduos enquanto profissionais e pensadores.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andolhe, R., Guido, L. A., Bianchi, E. R. F. (2009) Stress e coping no período perioperatório de câncer de mama. *Ver. Esc. Enferm.* São Paulo. 43, 3, 711-720.
- Antoniazzi, S. A. (1999). *Desenvolvimento de instrumentos para a avaliação de coping em adolescentes brasileiros*. Tese apresentada como exigência parcial para obtenção do grau de Doutro em Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Antoniazzi, A., Dell’Aglia, D. & Bandeira, D. (1998). O conceito de *coping*: uma revisão teórica. *Estudos de psicologia*. 3, 2, 273-294.
- Aranha, M. L. A. e Martins, M. H. P. (2003). *Filosofando, introdução a filosofia*. São Paulo: Moderna.
- Areias, M. E. Q., Comandule, A. Q. (2004). *Qualidade de vida, estresse no trabalho e síndrome de burnout*.
- Beresford, B. A. (1994). Resources and strategies: how parents cope with the care of a disable child. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 35, 171-209.
- Caetano, D. (2004). Prefácio In: Guimarães & Grubits, *Saúde mental e trabalho*, Vol. 2, Casa do Psicólogo.
- Carlotto, M. S. (2001). Síndrome de “Burnout”: um tipo de estresse ocupacional. *Caderno Universitário*; n. 18. Universidade Luterana do Brasil, Canoas, 52p.
- Carlotto, M. S. e Câmara, S. G., (2008) Análise da produção científica sobre a Síndrome de Burnout no Brasil. *Psico*. 39, 2, 152-158.
- Carlotto, M. & Palazzo, L. (2006, Mai). Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. *Caderno de saúde pública*, 22(5), pp. 1017 – 1026.
- Castelnuovo, R. (2005). Revista Viver Mente e Cérebro. Ano XIII nº 148. Maio de 2005. Reportagem: *Estresse, o prazer fundamental*. Tradução de Alexandre Massella.
- Codo, W. e Vasques-Menezes, I., (1999). O que é burnout? In: Codo, W. (Org.), *Educação: Carinho e Trabalho*. Petrópolis, RJ : Vozes ; Brasília, DF : CNTE ; UnB, 237-54.
- Dantas, J., Mendes, R. Araújo, T. M. Hipertensão arterial e fatores psicossociais no trabalho em uma refinaria de petróleo. *Rev. Bras. Med. Trab.* Belo Horizonte, 2, 1, 55-68.
- Dejours, C. (1992). A loucura do trabalho. *Trad: Paraguay, A, I. & Ferreira, L. L.* 5 ed. São Paulo: Cortez – Oboré.
- Dumazedier, J. (1973) *Lazer e cultura popular*. São Paulo: Perspectiva.
- Farber, B. A., (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*., Washington, 77, 6, 325-331.

- Ferreira, M. C. Assmar, E. M. L. (2008) Fontes Ambientais de Estresse Ocupacional e Burnout: Tendências Tradicionais e Recentes de Investigação. In: Tamayo, A., *Estresse e Cultura Organizacional*. Coleção Trabalho Humano. Casa do Psicólogo. All Books. São Paulo.
- Folkman, S. e Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 25, 229-244.
- Folkman, S. e Lazarus, R. S. (1984). Coping and Adaptation. In: Gentry, W. D. (Ed), *Handbook of Behavioral Medicine* (pp. 282-325). New York: The Guilford Press.
- Gil-Monte, P. R., e Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gimenes, M.G.G. (1997). A teoria do enfrentamento e suas implicações para sucessos e insucessos em psiconcologia. In: Gimenes, M.G.G E Fáveo, M.H. *A mulher e o câncer* (pp. 111-147). Campinas: Editorial psy.
- Guimarães, L.A.M.; Sigríst, J. & Martins, D.A. (2004) Modelo teórico de estresse ocupacional: desequilíbrio entre esforço – recompensa no trabalho (ERI) In: Guimarães & Grubits *Série Saúde Mental e Trabalho*, vol.2 Casa do Psicólogo.
- Hespanhol, A. (2005). Burnout e stress ocupacional. *Rev. Portuguesa de Psicossomática*. 7, 1-2, 153-162.
- Huberman, L. (1986). *História da Riqueza do Homem*. LCT. 21 ed. Tradução de Waltensir Dutra.
- Inocente, N. J. (2005) *Síndrome de Burnout em professores universitários do Vale do Paraíba Campinas*. Tese de Doutorado, Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas
- Jacques, M. G. C. (1996). Identidade e Trabalho: uma articulação indispensável. In: Tamayo, A; Borges, J. & Codo, W. (orgs). *Trabalho, organizações e cultura*. Campinas: Autores Associados.
- Jodas, D. & Haddad, M. (2009). Síndrome de burnout em trabalhadores de enfermagem de um pronto socorro de hospital universitário. *Acta Paul Enferm*, 22, 2, 192-197.
- Karam, H. M. C. (1999) *Trabalho e Saúde Mental: Da Resistência à Criação*. Expressão Psi, Pelotas, 3, 2, 68-79.
- Malvezzi, S. (2004) Prefácio. In: Zanelli, J.C.; Boges-Andrade, J.B. e Bastos, A.V.B. *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre, Artmed.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 9, 22-26.

- Maslach, C. (2005). Entendendo o Burnout. In: Rossi, A. M, Perrewé, P. L. e Sauter, S. L. *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho. Perspectivas atuais da saúde ocupacional* São Paulo; Atlas.
- Maslach, C. e Leiter, M. (1999). *Trabalho: Fonte de prazer ou desgaste?* Campinas: Papyrus
- Mathews, K. A. (1892). Psychological perspectives on the Type A behavior pattern. *Psychological Bulletin*, 91, 293-323.
- Mendes, A. M. (2008) A organização do trabalho como produto da cultura e a prevenção do estresse ocupacional: o olhar da psicodinâmica do trabalho. In: Tamayo, A. *Estresse e cultura organizacional* São Paulo: Casa do Psicólogo. All Books. Coleção Trabalho Humano.
- Mendes, R. (1995). *Patologia do trabalho*. São Paulo: Atheneu.
- Mendonça, H. e Neto, S. B. C (2008) Valores e estratégias psicológicas de enfrentamento ao estresse no trabalho. In: Tamayo, A. *Estresse e cultura organizacional* São Paulo: Casa do Psicólogo. All Books. Coleção Trabalho Humano.
- Miller, S. M. (1981). Predictability and Human Stress: Toward clarification of evidence and theory. *Advances in Experimental Social Psychology*, 14, 203-255.
- Moura Neto, R. F. (2009). *Quando o espírito de servir ultrapassa os limites da saúde: uma análise da síndrome de burnout e das estratégias de coping em aeroviários*. Monografia apresentada para a obtenção do grau de psicólogo, Faculdade de Ciências da Educação e da Saúde. Centro Universitário de Brasília.
- Moreira, D., Magnano, R., Sakae, T. & Magajewski, F. (2009, Jul). Prevalência da síndrome de burnout em trabalhadores de enfermagem de um hospital de grande porte da região Sul do Brasil. *Caderno de Saúde Pública*, 25(7), pp. 1159-1568.
- Murta S. G. e Tróccoli, B. T. (2004). Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. *Psic.: teor. e pesq.* vol. 20 n. 1.
- Odorizzi, C. M. (1995). A síndrome de burnout. uma resposta ao estresse crônico. *Rev. do professor*. Porto Alegre. 11, 43, 44-45.
- Oliveira, J. R. A (2001). *A síndrome de burnout nos cirurgiões dentistas de Porto Alegre, RS*. Dissertação de mestrado em odontologia. Faculdade de Odontologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Paschoal, T. & Tamayo, A. (2005). Impacto dos valores laborais e da interferência família-trabalho no estresse ocupacional. *Psicologia: Teoria e pesquisa*, 21, 2, 173-180.
- Pereira, A. M. (2002). Burnout, por quê?. In Benevides-Pereira, A. M. (Orgs.). *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do psicólogo

- Pereira, A. M. (2002). Burnout: O processo de adoecer pelo trabalho. In A. M. Benevides-Pereira. *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do psicólogo.
- Pinheiro, F., Tróccoli, B. & Tamayo, M. (2003). Mensuração de coping no ambiente ocupacional. *Psicologia: Teoria e pesquisa*, 19, 2, 153-158.
- Rampazzo, L. (2002). *Metodologia científica: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação*. São Paulo: Loyola.
- Roazzi, A., Carvalho A. D., & Guimarães, P.V. (2000). *Análise da estrutura de similaridade da síndrome de burnout: Validação da escala "Maslach Burnout Inventory" em professores*. In: V Encontro Mineiro de Avaliação Psicológica: Teoria e prática & VIII Conferência Internacional de Avaliação Psicológica: Formas e contextos, Belo Horizonte, MG.
- Robbins, S. P. (2002). *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Prentice Hall, 9 Ed, 2002. Tradução Técnica: Reynaldo Marcondes.
- Rossi, A. M., Perrewé, P. L., Sauter, S. L. (2007). *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*. – 1 ed. 2 reimpr. São Paulo: Atlas.
- Santini, J. (2004). Síndrome do Esgotamento Profissional. *sep Movimento*, Porto Alegre, v. 10, n. 1, p. 183-209.
- Seligmann-Silva, E. (1995) Psicopatologia e psicodinâmica no trabalho. In: Mendes, R. (org) *Patologia do Trabalho*. Rio de Janeiro; Atheneu. Cap. 12. p. 287-310.
- Seyle, H. (1984). *The Stress of Life*. New York: McGraw Hill (publicado originalmente em 1956).
- Silva, F. P. P. (2002). *Burnout: Um desafio à saúde do trabalhador*. *Artigos Burnout*, 2,1, Jun./2000. Disponível em: <http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm>. Acesso em: 20 mai. 2010.
- Soares, E. (2003). *Metodologia científica: lógica, epistemologia e normas*. São Paulo, Atlas.
- Talarico, J. N. S., Caramelli, P, Nitrini, R., Chaves, E. C. (2009) Sintomas de estresse e estratégias de coping em idosos saudáveis. *Rev. Esc. Enferm. USP*. São Paulo. 43, 4, 803-809.
- Tamayo, M. R. (2008) Burnout: Aspectos Gerais e Relação com o Estresse no Trabalho. In: Tamayo, A. *Estresse e cultura organizacional* São Paulo: Casa do Psicólogo. All Books. Coleção Trabalho Humano.
- Tamayo, M.R. (1997) *Relação entre Síndrome de Burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois Hospitais Públicos*. Tese de Doutorado, (Instituto de Psicologia) Universidade de Brasília.

- Tamayo, M.R. (2002). *Burnout: relações com a afetividade negativa, o coping no trabalho e a percepção de suporte organizacional*. Tese de Doutorado, Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília.
- Tomazela, N., Grolla, P. P. (2007). *Síndrome de burnout*. Educação e Brasileira: extinção ou sustentabilidade na universidade. 5º Simpósio de Ensino de Graduação.
- Trigo, T. R., Teng, C. T., Hallak, J. E. C. (2007). Síndrome de burnout ou estaa profissional e os transtornos psiquiátricos. *Rev. Psiquiatria Clínica*. São Paulo. 34, 5, 223-233.

ANEXOS

Anexo A – Modelo do instrumento para coleta de dados demográficos

O presente questionário faz parte do levantamento de dados que subsidiará o desenvolvimento de pesquisa acadêmica - monografia de conclusão de curso - graduação em Psicologia. Os resultados serão revertidos em benefícios, auxiliando o Tribunal a desenvolver estratégias que contribuam para a qualidade de vida e bem-estar dos servidores em seu ambiente de trabalho.

Cada item deve ser lido e respondido com atenção e sinceridade. O servidor e colaborador da pesquisa não deve se identificar, para não comprometer o resultado ou influenciar a coleta de dados. Depois de preenchido, entregar na Coordenadoria de sua seção, onde uma caixa estará disponível para receber todos os questionários até o dia 23 de abril, sexta-feira.

Agradecemos o seu apoio e o da Secretaria de Recursos Humanos.

Data: ____/____/____

DADOS PESSOAIS

Sexo: () M () F **Estado civil:** _____ **Filhos:** () sim () não

Faixa etária

() 18 a 25 () 26 a 35 () 36 a 45 () 46 a 55 () 56 a 65 () + de 65

Tempo de serviço no Tribunal: _____

Cargo ocupado: _____

Coordenadoria: _____

Período de trabalho: () manhã () tarde () noite

Nível de instrução (escolaridade):

() ensino fundamental incompleto () ensino fundamental completo

() ensino médio incompleto () ensino médio completo

() superior incompleto () superior completo

() especialização () mestrado () doutorado

Pratica alguma atividade física? () sim () não

Anexo B - Modelo do questionário de 7 pontos e 22 situações para *burnout*

Como você se sente em relação ao seu trabalho?												
<p>Todas as questões devem ser respondidas. Escolha o ponto da escala que melhor representa sua opinião sobre o item e marque um “X” no espaço correspondente à direita de cada item. Assim, utilizando a escala de resposta abaixo, quanto mais próximo do número ZERO você se posicionar, MENOR será a frequência de aparecimento do sentimento. Quanto mais próximo do número SEIS você se posicionar, MAIOR será a frequência de aparecimento do sentimento.</p>												
ESCALA DE RESPOSTA												
0	1	2	3	4	5	6						
Nunca	Uma vez ao ano ou menos	Uma vez ao mês ou menos	Algumas vezes ao mês	Uma vez por semana	Algumas vezes por semana	Todos os dias						
						Itens						
						0	1	2	3	4	5	6
01	Sinto-me esgotado(a) ao final de um dia de trabalho											
02	Preocupa-me o fato de este trabalho me insensibilizar											
03	Sinto-me como se estivesse no meu limite											
04	Não me preocupo com o que ocorre com alguns dos meus colegas de trabalho											
05	Sinto-me emocionalmente exausto(a) com meu trabalho											
06	Tenho me tornado mais insensível com as pessoas desde que exerço este trabalho											
07	Sinto-me frustrado(a) com meu trabalho											
08	Sinto que influencio positivamente a vida dos outros através do meu trabalho											
09	Sinto-me esgotado(a) com o meu trabalho											
10	Sinto que os meus colegas de trabalho culpam-me por alguns dos seus problemas											
11	Sinto que estou trabalhando demais neste local											
12	Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão											
13	Trabalhar diretamente com pessoas me deixa muito estressado(a)											
14	Sinto que sei tratar de forma tranqüila os problemas emocionais no meu trabalho											
15	Trabalhar com pessoas o dia todo me exige um grande esforço.											
16	Posso entender com facilidade o que meus colegas de trabalho sentem											
17	Sinto-me cansado(a) quando acordo e tenho que encarar outro dia de trabalho											
18	Lido de forma adequada com os problemas surgidos em meu local de trabalho											
19	Sinto-me cheio de energia											
20	Sinto que trato alguns colegas de trabalho como se fossem objetos											
21	Sinto-me estimulado(a) em interagir constantemente com meus colegas de trabalho											
22	Sinto que posso criar um ambiente tranqüilo para o local onde trabalho											

Anexo C - Modelo do questionário de 5 pontos e 29 situações para *coping*

Quais são suas reações diante de problemas relacionados ao trabalho?

Todas as questões devem ser respondidas. Você não será identificado nesse questionário. Escolha o ponto da escala que melhor representa **sua opinião** sobre o item e marque um “X” no espaço correspondente à direita de cada item. Assim, utilizando a escala de resposta abaixo, quanto mais próximo do número **UM** você se posicionar, **MENOR** será o grau de **concordância**. Quanto mais próximo do número **CINCO** você se posicionar, **MAIOR** será o grau de **concordância**.

ESCALA DE RESPOSTA									
1	2	3	4	5					
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Não Concordo Nem Discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente					
Itens				1	2	3	4	5	
01	Tiro alguns dias para descansar								
02	Tento não me preocupar com problemas relacionados ao trabalho								
03	Faço uma viagem								
04	Dou prioridade às atividades mais urgentes								
05	Mudo meus hábitos alimentares								
06	Evito situações relacionadas a problemas, se possível								
07	Compro alguma coisa								
08	Delego minhas tarefas a outras pessoas								
09	Pratico mais exercícios físicos								
10	Antecipo as conseqüências negativas								
11	Procuro me envolver em mais atividades de lazer								
12	Procuro lembrar que o trabalho não é tudo na vida								
13	Torno-me mais sonhador (a)								
14	Digo a mim mesmo que o tempo resolve tudo								
15	Uso algum tipo de técnica de relaxamento								
16	Mantenho a maior distância possível das pessoas								
17	Penso na situação como um desafio								
18	Tento manter distância da situação								
19	Decido o que deveria ser feito e comunico aos colegas e chefia								
20	Peço conselho a pessoas que superaram grandes problemas								
21	Envolvo-me ainda mais nas minhas tarefas, para terminar rápido								
22	Penso em mim como alguém que sempre dá conta de tudo								
23	Tento modificar os fatores que causaram a situação								
24	Esforço-me para fazer o que eu acho que deveria ser feito								
25	Dou atenção extra ao planejamento								
26	Converso com colegas que também estejam com algum problema								
27	Tento ver o problema como uma oportunidade para aprender								
28	Tento trabalhar mais rápido e eficientemente								
29	Procuro a companhia de outras pessoas								