

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SÍNDROME DE BURNOUT

Ana Carolinne Calinçani Souza¹
Sirlon Martins da Silva²
sirlonsemiotica@hotmail.com

Área de Conhecimento: 7. Ciências Humanas

RESUMO: Buscou-se nesse artigo, investigar a qualidade de vida dos trabalhadores da organização, visando descobrir se a síndrome de Burnout acomete algum cooperador. O estudo trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa, a amostra foi composta por funcionários de uma instituição de ensino, em um município da Zona da Mata Mineira. Após a análise dos dados foi possível verificar que a Síndrome de Burnout não acometeu a nenhum colaborador da organização, devido à qualidade de vida no trabalho priorizada pela organização.

PALAVRAS-CHAVES: Síndrome de Burnout; Qualidade de vida; Trabalho.

1. INTRODUÇÃO

Segundo Campos (2011) nas organizações, a prática da psicologia fortalece a partir do início do século XIX, com o nome de Psicologia Industrial. Uma prática dedicada à aplicabilidade do aprendizado do comportamento humano para solucionar problemas no ambiente industrial e, desde esse momento, a prática psicológica nas organizações foi se transformando até o contexto atual. (CAMPOS, 2011)

A Psicologia organizacional pode ser apresentada como um ramo de atuação interdisciplinar que visa entender os fenômenos organizacionais que desenvolvem ao redor de muitas questões relacionadas ao bem-estar do ser humano. Sendo assim, as organizações são sistemas sociais complexos. (CAMPOS, 2011)

De acordo com Pereira et al (2016) a função da psicologia nas organizações é buscar entender o comportamento do trabalhador e aumentar a qualidade de vida dos colaboradores. A Psicologia Organizacional – PO, procura compreender o perfil de cada cooperador visando resultados satisfatórios. Dessa forma, o objetivo da psicologia dentro de uma organização é dar base aos trabalhadores no trabalho em grupo, contribuir para que eles tenham flexibilidade; atuando na busca de resultados que satisfação ambos os lados; comportar-se de forma criativa e inovar nos processos e métodos da organização, propiciando um melhor ambiente de trabalho.

¹ Graduanda em Psicologia da Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX

² Graduado em Psicologia, Mestrando em Educação; Professor da Faculdade Vértice– UNIVÉRTIX

Em suma, atuar para que o ambiente de trabalho seja um ambiente que reflita qualidade de vida para todos os colaboradores.

A organização na qual foi realizada o estágio básico é uma instituição de educação superior no interior de Minas Gerais. Trata-se de um centro de Ensino Superior e iniciou suas atividades em 2008, tendo como principal objetivo fortalecer o que a há de melhor em qualidade de ensino superior para todas a região.

Buscou-se nesse artigo, investigar a qualidade de vida dos trabalhadores da organização, por meio uma pesquisa quantitativa e descritiva, visando descobrir se a síndrome de Burnout acomete algum cooperador. Segundo Silva e Estender (2016) a qualidade de vida no trabalho envolve a estrutura, o ambiente e essencialmente as pessoas que ali estão inseridas. É importante analisar o relacionamento interpessoal dos trabalhadores e como esses estão incorporados no contexto da organização.

Burnout é uma palavra de origem inglesa que traduzindo significa “queima após desgaste”. Diz respeito a algo que parou de funcionar por estresse, cansaço. A metáfora é usada para definir a angustia do/a profissional no seu ambiente de trabalho a agregado a uma ausência de motivação e alto nível de insatisfação resultante dessa exaustão. Sendo assim Burnout significa, “estar esgotado” ou “queimado”. Pode ser frequentemente observada em indivíduos que em seu trabalho precisam lidar diretamente com pessoas, geralmente professores e profissionais da saúde. (RIBEIRO,2011)

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O termo Psicologia Organizacional e do Trabalho, é usado desde os anos 90 e tem como umas de suas preocupações se atentar a diversidade contemporânea da área, propondo a criação de dois eixos envolvendo aspectos psicossociais: as organizações, como instrumento social criando coletivos humanos e o trabalho, como exercício básico para todo o ser humano que existe e vive em uma sociedade. Assim, acredita-se que os fenômenos organizacionais são como os processos psicossociais, são a estrutura de vida de qualquer ser humano e da atividade de qualquer sociedade que estruturam a vida dos indivíduos e o funcionamento das sociedades. Dessa forma, o trabalho é um componente que transforma não só a matéria, mas a vida social, política, cultural, econômica e também a psíquica. (TONETTO, et al 2008). De acordo com Oliveira, Carvalho e Rosa:

O Clima Organizacional trata-se do ambiente interno de uma empresa, incluindo subordinados, supervisores e direção. O relacionamento entre as pessoas do trabalho deve ser saudável para que a empresa também esteja com saúde, este assunto está ligado diretamente com a satisfação do trabalhador e seus resultados na corporação. (CARVALHO e ROSA, 2011, p.2)

De acordo com Melo (2013) O clima é retrato da cultura organizacional, e pode ser utilizado como alternativa para explicar determinados comportamentos dos membros dentro de uma empresa. Dessa forma concluiu-se que o estresse ocupacional está ligado ao clima existente na organização, que é o mais complexo e abrangente construto existente na organização e que colabora para diminuir o índice de satisfação no trabalho.

Para Ruviaro e Bardagi (2010, p. 08) “a satisfação no trabalho se correlaciona ao Burnout influenciando a qualidade da experiência de trabalho ou o desejo de mudar de campo de atuação.” Dessa forma a insatisfação no trabalho está positivamente agregada a despersonalização e exaustão emocional, e apresenta fraca relação com a motivação e desenvolvimento pessoal do indivíduo no trabalho. Quando a Síndrome de Burnout está se instalando pode encerrar por um sentimento de satisfação pessoal com o trabalho que desenvolve. Porém, não quer dizer que o Burnout é acometido devido a insatisfação no trabalho. Neste sentido, pode-se entender o conceito de Burnout na concepção de Ribeiro:

Síndrome de Burnout é uma forma de resposta ao estresse laboral crônico, sendo esta uma condição na qual o trabalhador se desgasta na medida em que perde a satisfação e sentido pelo trabalho. De modo geral, pode-se definir o burnout como um transtorno adaptativo crônico associado às demandas e exigências laborais, cujo desenvolvimento é insidioso e frequentemente não reconhecido pelo indivíduo, com sintomatologia múltipla, predominando o cansaço emocional. (RIBEIRO, 2011, p.03)

A Síndrome se desenvolve processualmente, em três dimensões, são elas: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização no trabalho, e para que a síndrome seja caracterizada é necessário que elas sejam consideradas. O traço inicial é a exaustão emocional, sua apresentação pode ser física, psíquica ou ambas. Aqui o trabalhador não tem energia e nem entusiasmo no trabalho, o sentimento existente é de frustração e tensão. A despersonalização é definida pela insensibilidade emocional, ocorre atitudes cínicas e dissimuladas. Acontece rapidamente depois que é instalado o cansaço emocional. O colaborador passa a tratar os clientes, os colegas de trabalho e até a mesmo a empresa que está incorporado de forma desviante e imparcial. Já a baixa realização no trabalho acontece no momento em que o trabalhador começa a se auto avaliar de forma

negativa. Ele se sentiu insatisfeito com o seu progresso profissional e ocorre também uma diminuição do seu sentimento de competência e êxito em relação ao trabalho. (RIBEIRO,2011)

Dentre os sintomas presentes na Síndrome estão: fadiga constante, dores musculares, falta de apetite, distúrbio do sono, falta de atenção, ansiedade, alterações de memória, frustração. Ocorre também negligência no trabalho, diminuição da capacidade concentração, irritabilidade ocasional e instantânea, aumento de incidentes conflituos com os colegas de trabalho, cumprimento irregular da carga horária de trabalho, necessidade de longas pausas para o descanso etc. (RIBEIRO, 2011)

3. METODOLOGIA

O estudo trata-se de uma pesquisa descritiva, de abordagem quantitativa, buscando verificar a qualidade de vida dos trabalhadores de uma organização. Segundo Gil (2008) esse tipo de estudo propõe-se a buscar um perfil de uma determinada população, acontecimento ou estabelecimentos de relações entre variáveis. Compreendendo o uso de métodos padronizados para a coleta e dados, como observação sistemática e questionários. O método quantitativo é conclusivo, e tem por objetivo avaliar um problema e entender as suas dimensões.

Como campo de pesquisa, elegeu-se uma instituição de ensino, em um município da Zona da Mata Mineira. Trata-se de um centro de Ensino Superior e iniciou suas atividades em 2008, tendo como principal objetivo fortalecer o que a há de melhor em qualidade de ensino superior para todos da região. Com mais de 10 anos funcionando, possui 13 cursos de graduação todos autorizados pelo MEC.

A amostra foi composta por funcionários de uma instituição de ensino, em um município da Zona da Mata Mineira. Para a seleção dos participantes, fez-se um levantamento juntamente com a responsável do setor de Recursos Humanos da instituição, sendo escolhidos funcionários do setor administrativo e serviços gerais, uma vez que os mesmos, em sua maioria, prestam serviços exclusivamente para a instituição. Desta forma, o questionário foi distribuído a todos os 30 colaboradores destes setores, sendo que participaram da pesquisa, devolvendo o questionário, 16 colaboradores.

O questionário utilizado foi o Questionário Jbeili para identificação preliminar da Burnout, elaborado e adaptado por Chafic Jbeili, inspirado no Maslach Burnout

Inventory – MBI. Ele é composto por 20 situações na qual o pesquisando deveria marcar qual mais se aproxima da sua realidade. O questionário possui um resultado, onde se multiplica o número de X pelo valor da coluna e se descobre o escore. Os pesquisados foram informados sobre os objetivos do estudo e a participação foi concretizada mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Este seguiu às especificações da Lei 466/2012 (BRASIL, 2012), que trata de pesquisa envolvendo seres humanos, resguardando-lhe o anonimato e autonomia de recusar-se ou desistir a qualquer momento do estudo.

Os dados foram tabulados no programa *Microsoft Word e Excel*, versão 2010, e organizados em forma de gráficos para apresentação dos resultados.

4.RESULTADO E DISCUSSÕES

De acordo com os questionários aplicados, 93% dos entrevistados apresentam nenhum indício de Burnout, 7% tem possibilidade de desenvolver Burnout. Nenhum dos entrevistados se apresentaram em três quesitos, na fase inicial da Burnout; na fase em Burnout começa a se instalar e com uma fase considerável de Burnout. Segundo Freitas e Silva (2014) um dos fatos que acomete o não desenvolvimento da Síndrome de Burnout vem de atitudes da própria organização, como não sobrecarregar um único trabalhador, dividindo as tarefas; ter uma rotina laboral organizada; orientar o colaborador a ser humilde, e evidenciando que erros acontecem. Como atitudes pessoais o colaborador pode contribuir cultivando hábitos saudáveis, tendo um sono de qualidade; praticando exercícios físicos; realizando atividades de lazer prazerosas; se afastar de agente que causa estresse, entre outros.

Percebe-se a necessidade de dar ênfase a algumas questões do questionário. Elas foram compreendidas como fator de relevância para o resultado total obtido. Segundo os dados coletados sobre vitalidade no ambiente de trabalho 38% dos entrevistados apontaram que nunca se sentiram com pouca vitalidade no ambiente de trabalho, 19% entrevistados se sente com pouca vitalidade anualmente, 25% se sente com pouca vitalidade mensalmente, 12% dos funcionários se sentem cansados semanalmente, e 6% diariamente. Os dados apontam que a maioria dos profissionais não tem pouca vitalidade (desanimados), pode-se dizer que estão motivados. Segundo Silva e Estender (2015) a motivação no trabalho leva a gestão

de recursos humanos, além de buscar satisfações pessoais, a realizarem os objetivos da organização.

Questionados sobre o esgotamento emocional em relação ao trabalho, 63% dos entrevistados nunca se sentiram esgotado emocionalmente no trabalho, 6% se sente esgotado anualmente, 25% se sentem esgotado mensalmente e 6% se sentem esgotado todos os dias. Santini (2004) define por esgotamento de sentimentos e uma escassez de energia. A sobrecarga e o conflito existente nas relações pessoais são a justificativa da exaustão no trabalho.

Em relação a questão salarial, 44% dos trabalhadores responderam que não estão no trabalho apenas pela questão salarial. Dos colaboradores entrevistados, 25% anualmente sentem que estão no trabalho apenas pelo salário, 19% responderam que mensalmente pensam estar no trabalho apenas pela questão financeira e 12% dos entrevistados afirmaram que estão no trabalho apenas pela questão salarial. Segundo Silva e Estender (2015) a questão salarial é de grande relevância para o profissional, porém quando o profissional trabalha motivado, o salário se torna uma recompensa para o profissional.

Questionados sobre o estresse em atender as pessoas, 50% dos entrevistados nunca se estressaram no ambiente de trabalho, 19% responderam que se estressam anualmente, outros 19% responderam que se estressam mensalmente no atendimento das pessoas, e 12% se estressa diariamente no atendimento. A pessoa que se encontra em estresse ocupacional não responde à demanda do trabalho, e geralmente se encontra irritável, deprimida, com distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. (SÉPE, 2011).

Questionados sobre não estar realizado no ambiente de trabalho, 56% responderam que estão realizados no seu trabalho, 25% responderam que anualmente não se sentem realizados e 19% diariamente não se sentem realizados. Silva e Estender (2015) ainda apontam em seu estudo que para se sentir realizado e seu ambiente de trabalho o indivíduo necessita estar motivado e ter líderes que o motive.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o processo de construção desta pesquisa, tendo como base a prática do estágio em Psicologia Organizacional e do Trabalho, evidencia-se a

importância da prática da profissão de Psicólogo nas organizações, sendo este profissional fundamental dentro de uma organização, visto que a instituição onde foi realizado o estágio ainda não possui um psicólogo organizacional, mas há parcerias relevantes de psicólogos na realização do trabalho de Recursos Humanos.

Em relação aos resultados obtidos foi possível constatar que os colaboradores no momento em que foi realizada a pesquisa não se apresentaram vulneráveis a Síndrome de Burnout, porém é necessário investir em prevenção, visto que a doença causa prejuízo tanto para o colaborador quanto para a instituição. É preciso ter como principal foco no ambiente de trabalho o bem-estar físico, mental e emocional.

Pela observação, percebe-se que os colaboradores da empresa se sentem felizes em seu trabalho, não há sobrecarga emocional e física, existe um bom relacionamento interpessoal e o líder da organização é um ser humano que se preocupa com a qualidade de vida de seus funcionários, o que é um fator primordial para que a Síndrome de Burnout não se instale.

Entretanto, ainda inexiste na instituição uma política de prevenção à Síndrome de Burnout, o que precisa ser implantado para que se preserve a saúde dos colaboradores. Como ponto positivo, ressalta-se o interesse e empenho do setor de Recursos Humanos em implantar, futuramente, práticas preventivas na instituição.

REFERENCIAL BIBLIOGRAFICO

BRASIL. Arquivo Nacional. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. **Diário Oficial da União**, Brasília, p.1-12. 2013. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>>. Acesso em: 09 de Junho de 2019

CAMPOS, Keli Cristina de Lara et al . Psicologia organizacional e do trabalho - retrato da produção científica na última década. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília , v. 31, n. 4, p. 702-717, 2011 . Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932011000400004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 17 de Abril de 2019

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas 2008.

OLIVEIRA, Daniele de; CARVALHO, Roberto José; ROSA, Adriano Carlos Moraes. Clima Organizacional: Fator de Satisfação no Trabalho e Resultados Eficazes na Organização. **IX SEGet - Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, São

Paulo, 2012. Disponível em:
<<http://gpi.aedb.br/seget/artigos12/37116504.pdf>> Acesso em: 09 de Junho de 2019.

PEREIRA, Cíntia Borges et al. **Clima Organizacional: um relato de experiência. 2016, Uberlândia - Minas Gerais**, Disponível em: <
http://www.psicologia.pt/artigos/ver_artigo.php?clima-organizacional-um-relato-de-experiencia&codigo=A0975&area=d8> Acesso em: 16 de Abril de 2019

RIBEIRO, Rafael Nogueira. **Síndrome de Burnout em profissionais da saúde de um serviço especializado em um hospital geral público**. Porto Alegre, 2011. Disponível em:
<<https://pdfs.semanticscholar.org/6f78/b25b97584023271f4cfe06f862eb928449b5.pdf>> Acesso em: 18 de Abril de 2019

ROCHA, Fábio Freitas; SANTOS, Gisele Simas. **Síndrome de Burnout em profissionais da saúde**. Belo Horizonte, 2014. Disponível em:
<<https://www.corenmg.gov.br/documents/20143/1174580/Sindrome+de+Burnout.pdf/05f52eb2-5a57-f512-2e7c-571ae9a1da99>> . Acesso em: 09 de Junho de 2019

RUVIARO, Maione de Fátima Silva; BARDAGI, Marucia Patta Barbaroi - **Síndrome de burnout e satisfação no trabalho em profissionais da área de enfermagem do interior do RS**. Barbarói. [Em linha]. Nº. 33 (Ago.-Dez. 2000), p. 194-216. Disponível em:< <https://online.unisc.br/seer/index.php/barbaroi/article/view/1555>> . Acesso em: 18 de Abril de 2019

SANTINI, Joarez, Síndrome do esgotamento profissional. Revisão Bibliográfica. **Movimento**, Porto Alegre, v. 10, n. 1, p. 183-209, janeiro/abril de 2004. Disponível em: < <https://seer.ufrgs.br/index.php/Movimento/article/view/2832>>. Acesso em: 09 Junho de 2019

SÉPE, Ana Carla Horst. **ESTRESSE X TRABALHO: Qualidade de vida nas organizações**. Londrina, 2011, f.46. Monografia apresentada ao Curso de Especialização em RH - Gestão de Pessoas e Competências, do Centro Universitário Filadélfia – UNIFIL

SILVA, Maicon Teixeira da.; ESTENDER, Antônio Carlos. **A Qualidade de Vida no Trabalho**. Resende, RJ. 2016 Disponível em:
<<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/932468.pdf>> . Acesso em: 18 de Abril de 2019

TONETTO, Aline Maria et al. Psicologia organizacional e do trabalho no Brasil: desenvolvimento científico contemporâneo. **Psicol. Soc.**, Porto Alegre , v. 20, n. 2, p. 165-173, Aug. 2008. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822008000200003&lng=en&nrm=iso>.
Acesso em: 17 de Abril de 2019