

SÍNDROME DE BOURNOUT E SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Izabel Cristina Costa de Almeida¹
Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara²

RESUMO

O artigo tem como objetivo apresentar aspectos relevantes da síndrome de Bournout, um problema relacionado com o comportamento organizacional, assunto ainda pouco discutido no mundo do trabalho e sociedade moderna. Sendo assim, constituiu-se a necessidade de mostrar o quanto o tema deve ser explorado a fim de se ajustar a direção na formação do clima organizacional e contribuir com a prevenção do surgimento da síndrome de Bournout. O método utilizado foi o de pesquisa teórica por meio de embasamentos encontrados em livros e artigos científicos. Os distúrbios comportamentais no trabalho são desenvolvidos pela exposição das pessoas à diferentes fatores e situações de estresse que desencadeiam reflexos direto e indireto na vida profissional. Estes fatores podem ser de motivos: pessoais, organizacionais, familiares, afetivos e sociais. Para relacionar o nexos causal do transtorno mental ao trabalho é preciso identificar as situações geradoras do problema com estudos organizacionais, levando em consideração o ambiente de trabalho, rotinas, metas e clima. Desta forma é possível moderar as doses de exposição aos riscos de saúde ocupacional e proporcionar ao trabalhador maior qualidade de vida e satisfação profissional e consequentemente fortalecendo a base das empresas evitando o retorno negativo de sua imagem social, estrutural e financeira, que é diretamente atingida quando envolvido com trabalhadores doentes.

Palavras-chave: Síndrome de Bournout. Satisfação no Trabalho.

BURNOUT SYNDROME AND JOB SATISFACTION

ABSTRACT

The article aims to present relevant aspects of Burnout syndrome, a related organizational behavior, subject still little discussed in the working world and modern society problem. So, was the need to show how the issue should be explored in order to set the direction in the formation of organizational climate and contribute to the prevention of the emergence of Burnout syndrome. The method used was the theoretical research through emplacements found in books and scientific articles. Behavioral disorders at work are developed by exposing people to different factors and stressful situations that trigger direct and indirect impacts on working life. These factors can be the reasons: personal, organizational, family, emotional and social.

¹ Izabel Cristina Costa de Almeida, Graduação em Gestão de Recursos Humanos - FACEX/RN, acadêmico do curso de Pós graduação em SGI – Sistema de Gestão Integradas do Centro Universitário do Rio Grande do Norte – UNI/RN, e-mail: izabalmeida@hotmail.com

² Ana Rosa Gouveia Sobral da Câmara, Mestre em Engenharia da Produção – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, professora orientadora do curso de SGI – Sistema de Gestão Integradas do Centro Universitário do Rio Grande do Norte – UNI/RN, e-mail: anarosagsc@gmail.com

To relate the causation of mental disorder to work is necessary to identify the problem with generating situations of organizational studies , taking into account the working environment , routines , and climate goals . Thus it is possible to moderate doses of exposure to occupational health risks to workers and provide higher quality of life and job satisfaction and consequently strengthening the foundation of companies avoiding the negative return on their social , structural and financial picture, which is directly affected when workers involved with patients .

Keywords: Burnout syndrome. Job satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

Para que possamos compreender o envolvimento do ser humano com a evolução do trabalho é preciso relacionar o crescimento da satisfação material à busca pela forma mais rápida de se obter retorno financeiro pelas atividades desempenhadas. Com essa busca aconteceram mudanças significativas que ao longo do tempo vão se estreitando cada vez mais esta relação.

Em plena a era do conhecimento e da informatização que vem acontecendo em uma velocidade estrondosa, as condições de trabalho impõe ao trabalhador uma série de condições que cada vez mais requer mudanças de estratégias. Essa diversidade de situações, metas e objetivos vem causando ao indivíduo uma série de fatores que afetam o seu bem estar e sua saúde física e mental. Tais fatores, dentro de uma organização, tem repercussão direta nos resultados. A cultura organizacional ou clima organizacional tem influencia direta nesses fatores por se tratar das condições a que os trabalhadores serão expostos, é dentro desse ambiente organizacional que as emoções do individuo deverá fluir e produzir resultados esperados por ambos os lados, empregado e empregador.

Conforme Bispo (2006):

clima organizacional envolve uma visão mais ampla e flexível da influência ambiental sobre a motivação. É a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos membros da organização e influencia no seu comportamento. Refere-se ao ambiente interno existente entre as pessoas que convivem no meio organizacional e está relacionado com o grau de motivação de seus participantes. (documento extraído de artigo, não paginado).

O trabalho é uma necessidade biológica do ser humano, desde os primórdios que o homem procura meios de desempenhar atividades que lhe tragam retorno satisfatório, foi assim na era da caça, da garantia de um lugar para morar (caverna),

na colheita de alimentos, e assim por diante. O que se percebe é que a atividade humana sempre existiu e com o passar do tempo foi aperfeiçoando-se, criando outras necessidades e se fazendo o início das organizações.

Zarelli, Andrade, Bastos (2004, p.332) diz que:

[...] quando se faz referência ao processo de socialização, considera-se como ponto de partida que é a maneira de um indivíduo torna-se membro de um grupo, organização ou da sociedade, entendendo que o indivíduo socializado é o sujeito ou o personagem principal desse processo. Supõe-se o indivíduo dentro de uma perspectiva evolutiva em que ocorre a transformação de um organismo em uma personalidade.

Como o próprio nome sugere, organizações foram desenvolvidas para dar diretrizes à evolução do trabalho, para nortear os indivíduos envolvidos nessa transformação, para proporcionar melhores condições de funcionamento das atividades.

1.1 DEFINIÇÃO DE TRABALHO

O trabalho é uma atividade humana individual e/ou coletiva, que motiva diferentes graus de satisfação e requer uma série de contribuições onde os indivíduos esperam uma troca de compensação não só econômica e material, mas também psicológica e social.

Conforme Oliveira, (1991, p. 5-6):

A história do trabalho começa quando o homem buscou os meios de satisfazer suas necessidades à produção de vida material. Essa busca se reproduz historicamente em toda a ação humana para que o homem possa continuar sobrevivendo. Na medida em que a satisfação é atingida, ampliam-se as necessidades a outros homens e criam-se as relações sociais que determinam a condição histórica do trabalho.

É uma atividade desenvolvida por uma ou grupo de pessoas para produzir uma espécie de mercadoria ou serviço fazendo girar resultados econômicos, onde a relação de pessoas envolvidas nesse ciclo se dá por um lado quem tem o capital monetário e do outro quem tem a força do trabalho e no fim algum resultado com valor de troca.

Dentre tudo, o trabalho agrega ao homem diferentes graus de satisfação que motivam o mesmo no desempenho e crescimento profissional.

De acordo com Ferreira, Demutti e Gimenez (2010)

A teoria de Maslow propõe que os fatores de satisfação do ser humano dividem-se em cinco níveis dispostos em forma de pirâmide:

1. Fisiológicas: incluem fome, sede, abrigo sexo e outras necessidades corporais.
2. Segurança: inclui segurança e proteção contra danos físicos e emocionais.
3. Sociais: Incluem afeição, aceitação, amizade e sensação de pertencer a um grupo.
4. Estima: Inclui fatores internos de estima, como respeito próprio, realização e autonomia; e fatores externos de estima, como status, reconhecimento e atenção.
5. Auto-realização: a intenção de tornar-se tudo aquilo que a pessoa é capaz de ser; inclui crescimento, autodesenvolvimento e alcance do próprio potencial. (documento extraído de artigo, não paginado).

Trabalhar é uma verdadeira dinâmica que move com todos os sentidos da vida de um ser humano, é uma forma de interagir suas habilidades, desejos, frustrações e limites com o mundo organizacional. Contudo, as pessoas buscam no seu trabalho a satisfação de necessidades biológicas, de segurança, de autoestima e auto realização.

1.2 HISTÓRIA DO TRABALHO

Muito se tem a falar dessa troca de energia que forma um ciclo de envolvimento mútuo entre pessoas e empresas. Desde os tempos feudais até a revolução industrial várias foram as transformações da relação empregado/empregador, tamanhas são essas transformações que até nas datas atuais ainda se tem muito a aprimorar.

Cavalcante (2011), relata que

É pertinente enfatizar que a Revolução Industrial, ocorrida na Inglaterra no século XVIII foi o grande precursor do capitalismo, ou seja, a passagem do capitalismo comercial para o capitalismo industrial. É fascinante, como a revolução industrial mudou a vida das pessoas daquela época e como até hoje seus reflexos continuam transformando o nosso dia a dia com a revolução tecnológica. (documento extraído de artigo, não paginado).

As primeiras fábricas eram criadas em galpões sem menor preocupação do bem estar e saúde daqueles que passavam horas e horas lá dentro se dedicando ao trabalho, a situação dessas pessoas, ma maioria dos casos, era danosa à saúde e isso provocava diversos debates de melhoria de condições trabalhistas.

Segundo Miranda (1998, p.3):

Em síntese, a saúde dos trabalhadores não é, a rigor, uma preocupação recente, pois o impacto da Revolução Industrial na Europa, durante o século passado, foi tão espetacular e espoliador da vida operária, que necessariamente se converteu num tema de estudo e de ação.

Um dos principais entendimentos a serem priorizados na relação empregado/empregador é que as pessoas buscam realizar suas expectativas de trabalho na medida em que são motivadas pelos estudos ou por necessidades vitais à sua sobrevivência. O trabalho proporciona condições financeiras ou até mesmo de satisfação pessoal por algum status alcançado, tornando-se assim algo primordial à vida do indivíduo, gerando uma relação de dependência.

Chiavenato (2004, p.400):

Contudo, trabalhar em uma organização requer muitas habilidades das pessoas: executar o seu trabalho, relacionar-se com colegas e superiores, atender ao cliente, focalizar metas e resultados a alcançar e, sobretudo, seguir as regras da organização e aculturar-se nela. Isso significa uma considerável dose de adaptação e integração ao contexto da organização, à sua estrutura organizacional, à sua cultura, às personalidades existentes e ao tipo de trabalho. Cada organização é única. Cada organização tem seu estilo próprio de administração.

1.3 ORGANIZAÇÃO E O SEU DESENVOLVIMENTO

Com o nascimento da era industrial e o início da relação trabalhista se percebeu a necessidade da criação de organizações onde os diversos seguimentos econômicos fossem distribuídos para melhor atender as condições socioeconômicas e trabalhistas. Assim numa economia que nutre uma visão utilitarista do trabalho, é essencial identificar nas situações que envolvem as pessoas em suas atividades fatores que possam atuar como motivadores efetivos no desenvolvimento destas. Nisso se dá à formação da cultura organizacional que são diretrizes de trabalho existentes na empresa para nortear o andamento das atividades profissionais e se atingir o crescimento organizacional.

Chiavenato (2003, p.173) afirma que:

A cultura organizacional ou cultura corporativa é o conjunto de hábitos e crenças estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas, compartilhadas por todos os membros da organização. A cultura representa o universo simbólico da organização e proporciona um referencial de padrões de desempenho entre os funcionários influenciando a pontualidade, produtividade e a preocupação com a qualidade do serviço ao cliente.

À medida que cresce os seguimentos de interesses econômicos: indústria, comércio e serviço, maior se torna a relação organizacional com trabalhadores, maior é a necessidade de alinhar o funcionamento e crescimento do negócio, aproveitando que uma organização é rica em eventos, objetos e pessoas que despertam reações que facilitam a criação do clima e da cultura organizacional.

1.4 CONCEITO DE ORGANIZAÇÃO

Organizações são segmentos econômicos criados para atribuir o desenvolvimento de atividades trabalhistas que resultam da relação de pessoas que buscam dentro de um conjunto de anseios obter realizações pessoais.

Segundo Maximiano (1992), “uma organização é uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos. Por meio de uma organização torna-se possível perseguir e alcançar objetivos que seriam inatingíveis para uma pessoa”. Uma organização é formada pela soma de pessoas e máquinas na busca de atingir os resultados esperados.

As organizações surgiram com a necessidade de se estruturar e formalizar as negociações econômicas que foram sendo desenvolvidas no decorrer do tempo, essas organizações formaram um grupo de pessoas unidas para atingir um objetivo, seguindo um conjunto de regras e posições hierárquicas aplicadas aos grupos profissionais procurando proporcionar equilíbrio e um bom funcionamento econômico com harmonia no desempenho profissional dos trabalhadores.

Chiavento (2004, p. 04) diz que

Para mobilizar e utilizar plenamente as pessoas em suas atividades, as organizações estão mudando os seus conceitos e alterando as suas práticas gerenciais. Em vez de investirem diretamente nos produtos e serviços, elas estão investindo nas pessoas que entendem deles e que sabem como criá-los, desenvolvê-los, produzi-los e melhorá-los.

1.5 RELAÇÃO INDIVÍDUO/ORGANIZAÇÃO

Não é de hoje que assuntos de relação de pessoas com o seu trabalho são temas de estudos, palestras, livros e artigos. Esse interesse é despertado devido à delicadeza que é preciso para se tratar cada situação na relação pessoa/trabalho.

Percebe-se nos dias atuais que o adoecimento de trabalhadores com problemas diretamente ligados ao transtorno mental está aumentando e que seu agravo merece atenção pelos órgãos fiscalizadores do governo: Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e Ministério do Trabalho e Emprego - MTE e das empresas: Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT e Recursos Humanos – RH, mediante ao bem estar social e econômico de um contexto geral.

Anuário Estatístico da Previdência Social – AEPS, 2009:

Para termos uma noção da importância do tema saúde e segurança ocupacional, basta observar que no Brasil em 2009 ocorreu 01 morte a cada 3,5 horas motivadas pelos riscos decorrentes aos fatores ambientais do trabalho e ainda cerca de 83 acidentes e doenças do trabalho reconhecidas a cada 01 hora na jornada diária, uma média de 43 trabalhadores/dia que não mais retornam ao trabalho devido a invalidez ou morte.

Um indivíduo que inicia suas atividades profissionais em um contexto organizacional ingressa com grandes expectativas e ansiedade para desempenhar suas atribuições. Mas quando inserido dentro das organizações fica sujeito a diferentes situações: de adaptação à rotina do setor de trabalho, de conquista da simpatia da equipe, de se mostrar assíduo, de aprender as particularidades da função, de sistema... tudo isso irá contribuir diretamente em seu desempenho. Um bom preparo para esse ingresso na empresa e um acompanhamento constantes das atividades realizadas por todos os colaboradores, facilita a adaptação e melhora o desenvolvimento do profissional, sem contar que aproxima as pessoas e torna mais fácil conhecê-las. A presença e apoio das pessoas que compõem a estrutura da organização são de grande importância. Através do treinamento de integração e de avaliações mensais mostrando os pontos negativos e positivos a fim de orientar nas necessidades ou não de mudanças, entrevistas de satisfação e de opinião são algumas formas de conseguir adaptar o novo trabalhador ao seu trabalho.

Chiavenato (2004, p.34) diz:

As empresas perceberam que as pessoas constituem o elemento do seu sistema nervoso que introduz a inteligência nos negócios e a racionalidade nas decisões. Tratar as pessoas como recursos organizacionais é um desperdício de talentos e de massa encefálica produtiva. Assim, hoje se fala em gestão de pessoas e não mais em recursos humanos, exatamente para proporcionar essa nova visão das pessoas – não mais como meros funcionários remunerados em função do tempo disponibilizado para a organização – mas como parceiros do negócio da empresa.

Imagine dentro de um ambiente organizacional onde pessoas passam a ser colaboradores, trabalhadores que devem desempenhar suas atribuições de forma que os objetivos da empresa sejam alcançados. Pessoas que são expostas a pressão psicológica para sobressair-se aos outros trabalhadores mostrando resultados positivos e ao mesmo tempo tendo que manter a harmonia profissional com todos que interagem nas suas atribuições. Tamanha é a complexidade dos fatores e situações a que se expõe este indivíduo no esforço de criar o equilíbrio pessoal, profissional, emocional e social. A existência dessa situação chamou a atenção para a criação de setores e órgãos da área de saúde, de ordem do Ministério do Trabalho e Emprego, para acompanhar e monitorar a saúde ocupacional do trabalhador.

Conforme Merlo e Lapis (2007)

A percepção de que o trabalho tem consequências sobre a saúde dos indivíduos é antiga. Pode-se encontrá-la no clássico *Tempos Modernos*, de Charlie Chaplin – sensível às degradações física e mental provocadas pela implementação do modelo taylorista/fordista sobre os trabalhadores –, e nas pesquisas da Sociologia do Trabalho de Friedmann e Naville (1962), que relataram as consequências do trabalho na linha de montagem, na França dos anos 50 do século passado, ou ainda, mais remotamente, nos estudos de Ramazzinni, considerado o fundador da Medicina do Trabalho no século XVIII. (documento extraído de artigo, não paginado).

O SESMT é um setor criado nas organizações, composto por profissionais da área de saúde, que visa o estudo dos riscos de acidentes e saúde ocupacional dos trabalhadores. Através de levantamentos dentro dos setores da organização, o SESMT identifica e desenvolve relatórios de prevenção aos riscos ocupacionais, alertando aos trabalhadores e patrões.

Miranda (1998, p. 18): diz:

Compete aos profissionais integrantes do SESMT aplicar os conhecimentos de engenharia de segurança e medicina do trabalho ao ambiente de trabalho e a todos os seus componentes, de modo a reduzir, até eliminar os riscos ali existentes à saúde do trabalhador, além de responsabilizar-se tecnicamente pela orientação quanto ao cumprimento das normas regulamentadoras de segurança e medicina do trabalho.

De posse desses relatórios, as empresas passam a ter o conhecimento do quadro de riscos ocupacionais existentes na mesma e podem trabalhar formas de proporcionar maior controle e prevenção do aparecimento de doenças relacionadas ao trabalho.

2 ESTRESSE

É quando o indivíduo apresenta algumas mudanças físicas ou emocionais que de alguma forma causam danos à saúde, geralmente é desencadeado pela exposição a alguma situação que mexa com o limite psicoemocional do ser humano, quando em dose mínimas pode ser adaptável e de certo modo está presente em quase todos os momentos e atividades do indivíduo. Quando dentro do limite, gera uma adequação de vida e atividades, produzindo estímulos para se alcançar resultados satisfatórios.

Chiavenato (2004, p.431) diz que:

Uma maneira de definir a saúde é a ausência de doenças. Contudo, os riscos de saúde como riscos físicos e biológicos, tóxicos e químicos, bem como condições estressantes no trabalho podem provocar riscos no trabalho. O ambiente de trabalho em si também pode provocar doenças. Uma definição mais ampla da saúde é o estado físico, mental e social de bem estar. Essa definição enfatiza as relações entre corpo, mente e padrões sociais. A saúde de um empregado pode ser prejudicada por doenças, acidentes ou stress.

Podemos afirmar que o estresse no ambiente de trabalho é o grande motivador e causador do aparecimento dos transtornos mentais, é com ele que o estado neurológico e fisiológico do indivíduo são afetados dando início a modificações significativas e sugestivas à problemas de saúde, causando baixa produtividade no desempenho das funções.

2.1 OCORRÊNCIA DO ESTADO DO ESTRESSE

A exposição a um ritmo de trabalho diversificado e extensivo ou até mesmo quando em momentos de falta de atividade ou sem motivação de trabalho podem causar ao trabalhador problemas de distúrbios mentais.

Segundo Martins, (2004, p.255 apud FONSECA, 1985):

O conceito de saúde mental deve envolver o homem no seu todo biopsicossocial, o contexto social em que está inserido assim como a fase de desenvolvimento em que se encontra. Nesse sentido, podemos considerar a saúde mental como um equilíbrio dinâmico que resulta da interação do indivíduo com os seus vários ecossistemas: o seu meio interno e externo, as suas características orgânicas e os seus antecedentes pessoais e familiares.

O estresse torna-se nocivo quando em grau excessivo, pois ele é a resposta do organismo à exposição de situações de exaustão emocional, causando alterações hormonais, modificações físicas (taquicardia, tensão muscular, sudorese) e/ou mental (fadiga nervosa, desânimo, hipersensibilidade, ansiedade). Tais modificações se não acompanhadas e tratadas desde seu início podem se estender e agravar com o aparecimento de outros transtornos, ocasionando à empresa grandes problemas de ordem social e econômica.

Chiavenato (2004 – p.10) diz que: “As pessoas podem aumentar ou reduzir as forças e fraquezas de uma organização dependendo da maneira como elas são tratadas”.

3 BOURNOUT

Em uma organização, onde existem diversos setores com diferentes gerentes e grupos de colaboradores orientados a seguir diretrizes atingir seu objetivo principal, é comum encontrarmos a competição saudável e não saudável pela sobrevivência profissional. Cada pessoa busca em suas rotinas trabalhistas formas de aperfeiçoar seu desempenho, de melhorar o fluxo de suas atribuições, objetivando o reconhecimento pelo seu esforço.

Guimarães, Liliana e Grubits, Sonia (2004, p. 33):

De maneira geral, estas condições psicossociais do trabalho influem na saúde dos trabalhadores, ativando o sistema nervoso central mediante reações emocionais conexas. Desta forma, se obtém uma nova conexão entre “mundo ocupacional” e “organismo”, a denominada “reação estressante”.

O grande problema com essas pessoas é que a constante busca de satisfação se esgota quando chega um momento em que não se consegue mais identificar situações de mudança que possam trazer maiores benefícios. Isso muitas vezes pelo perfil da empresa que não investe em melhores condições sociais e físicas no trabalho e nem valoriza os esforços de seus funcionários, ou pelo perfil do indivíduo que apresenta um comportamento de grande necessidade de mudanças.

3.1 DEFINIÇÃO

Bournout é o sentimento exaustão profissional do trabalhador em tentar melhorar suas metas, de se mostrar fundamental a empresa, de ser reconhecido constantemente pelo seu desempenho profissional, todo esse sentimento gera um esgotamento físico e psíquico que começa a causar sentimentos negativos ao trabalhador doente.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) assim definem as três dimensões da síndrome: “Exaustão emocional, caracterizada por uma falta ou carência de energia, entusiasmo e um sentimento de esgotamento de recursos; despersonalização, que se caracteriza por tratar os clientes, colegas e a organização como objetos; e diminuição da realização pessoal no trabalho, tendência do trabalhador a se auto-avaliar de forma negativa”. As pessoas sentem-se infelizes consigo próprias e insatisfeitas com seu desenvolvimento profissional. O processo do burnout é individual. Uma das características de pessoas com essa síndrome é que geralmente são pessoas que se acham comprometidas, auto-suficientes e que escondem suas fraquezas.

De acordo com Tamayo e Tróccoli (2002)

O burnout (esgotamento profissional) é definido como uma síndrome psicológica decorrente da tensão emocional crônica no trabalho. Trata-se de uma experiência subjetiva interna que gera sentimentos e atitudes negativas no relacionamento do indivíduo com o seu trabalho (insatisfação, desgaste, perda do comprometimento), minando o seu desempenho profissional e trazendo consequências indesejáveis para a organização (absenteísmo, abandono do emprego, baixa produtividade). O burnout é caracterizado pelas dimensões exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal. (documento extraído de artigo, não paginado).

3.2 SINTOMATOLOGIA DO BOURNOUT

Cabe salientar que o burnout em sua fase inicial não é fácil de ser identificado, é desencadeado aos poucos por uma série de estágios sucessivos ao stress que ocorrem durante um tempo como uma forma de avanço das fontes causadoras, mediante a exposição do indivíduo às situações organizacionais. O indivíduo que não encontra motivação dentro do seu ambiente profissional, tende a apresentar características de depressão e de desgaste emocional e auto avaliação negativa, isso faz com que o mesmo desenvolva suas atividades de maneira indiferente e sem importância, tornando seu ambiente de trabalho cansativo. Apesar dessas pessoas falarem que estão satisfeitas com as atividades desempenhadas, o comportamento não condiz ao dito.

(Pines, 1993) “É característico na síndrome um sentimento de desilusão e frustração que ocorre em pessoas que possuíam grandes expectativas em relação às suas carreiras. É resultado, então, de um processo de desilusão onde o trabalhador percebe que não consegue retirar de seu trabalho um sentido, um significado existencial” Apesar de tentar se mostrar comprometido e satisfeito com suas atividades, o comportamento do trabalhador doente não condiz.

3.3 CAUSAS DO BOURNOUT

Para se identificar o burnout é preciso conhecer suas manifestações iniciais, já que se trata do desenvolvimento de um processo de mudança comportamental e assim sendo necessário também conhecer o histórico profissional do indivíduo no seu contexto organizacional e social. É importante a ênfase no sintoma comportamental e emocional e não físico.

3.3.1 FATORES RELEVANTES

O burnout é uma mudança de comportamento apresentada pelo profissional doente, difícil de ser percebida pelo motivo de seu aparecimento ser gradativo e geralmente acontecer em pessoas “normais” que são bem vistas no seu setor de trabalho. Estas pessoas buscam sempre melhorar sua competência profissional e suas metas, uma vez que, não conseguindo atingir seus objetivos iniciam um processo de sintomas de fadiga, de desmotivação, de desídia no desempenho de suas funções, causando desarranjo na equipe de trabalho.

3.1.2 O AMBIENTE DE TRABALHO

O ambiente de trabalho deve proporcionar ao trabalhador a sensação de auto realização e de conforto emocional para que o mesmo possa desenvolver suas atribuições de forma saudável e segura, as atribuições devem ser bem claras e ensinadas a todos de maneira uniforme e transparente evitando a formação de um clima de inferioridade.

Guimarães, Liliana A M e Grubits, Sonia (2004, p.223) diz que:

A definição da saúde que orienta as políticas e práticas não pode estar restrita ao ser doente ou saudável, como de hábito, mas também ao bem estar. A força de trabalho está submetida a normas regulamentadoras dentro das estruturas legais de cada categoria profissional, de forma que a saúde da força de trabalho influencia a saúde individual dos profissionais (e vice-versa).

3.3.3 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Os resultados esperados pela empresa devem ser através de metas atingíveis que possam ter caminhos traçados de forma que o objetivo do trabalhador seja alcançado. A facilitação de recursos, metas e objetivos ajudam ao trabalhador preparar o seu psicológico para o limite de superação profissional.

No que diz Vasconcellos, (1978)

Planejamento estratégico é uma metodologia de pensamento participativo, utilizada para definir a *direção* que a empresa deve seguir, através da *descoberta* de objetivos *válidos e não-subjetivos*. O produto final da utilização desta metodologia é um *documento escrito* chamado Plano Estratégico. (documento extraído de artigo, não paginado).

3.3 CARACTERÍSTICAS RELEVANTES DE UM TRABALHADOR COM BOURNOUT

O burnout é um grande fator de afastamento e desajuste de qualidade de trabalho, um profissional doente causa transtornos diretos e indiretos à equipe de serviço com sobre carga de trabalho devido ao grande número de atestados médicos e do comportamento indiferente aos serviços. Apesar de querer mostrar empenho, o trabalhador doente é visivelmente desmotivado.

Conforme Da Silva, Braga Marques, Silva Bruno (2009)

A síndrome apresenta como sintomas iniciais a exaustão emocional, seguida de sentimentos e atitudes negativas e insensibilidade afetiva. Por fim, é manifestado sentimento de insatisfação pessoal e no trabalho prejudicando sua eficiência e habilidade para a realização de tarefas. (documento extraído de artigo, não paginado).

De acordo com estudos, fica explícito que o burnout pode ser evitado mediante a conscientização das organizações para otimizar a higiene mental do trabalhador com medidas de prevenção ao problema. É importante saber lidar da melhor forma com as emoções das pessoas procurando mediar seus anseios profissionais aos limites de condições de trabalho.

4 SAÚDE MENTAL

O trabalho é a relação da dignidade humana com a satisfação de suas necessidades na produção de uma vida material capaz de melhorar financeiramente e gerar oportunidade à uma qualidade de vida desejável ao indivíduo, essa relação muitas vezes pode causar danos à saúde do trabalhador.

Conforme Tanaka e Ribeiro, (2009)

Saúde é então resultado de um processo de produção social que expressa a qualidade de vida de uma população, entendendo-se qualidade de vida como uma condição de existência dos homens no seu viver cotidiano, um "viver desimpedido", um modo de "andar a vida" prazeroso, seja individual seja coletivamente. (documento extraído de artigo, não paginado).

Dentro de uma organização para que se possa garantir essas necessidades, as condições são demasiadamente diversificadas e muitas vezes desgastante emocionalmente, causando uma fragilidade psico/emocional ao trabalhador, que em busca pela ascensão profissional ou apenas pela necessidade vital, pode comprometer sua saúde mental. Nesse âmbito, é preciso saber dosar e respeitar os limites na busca de atender as condições sociais, econômicas e emocionais para aliviar as tensões associadas à vida profissional e à vida social.

De acordo com Mendes, (1978)

Os desvios da saúde mental, em graus variados de complexidade e duração, contribuem significativamente no peso da morbidade da população geral, a julgar pelos indicadores de prevalência em inquéritos de morbidade, pelo número de atendimentos médicos e de internações hospitalares e pela

importância das doenças mentais como causa de incapacidade para o trabalho. (documento extraído de artigo, não paginado).

Os valores de saúde e doença ocupacional são atribuídos às empresas sob foco produtivo e dentro de uma instituição, podemos encontrar diversos ritmos de trabalho, isso vai depender do tipo de serviço oferecido pela empresa, dos aspectos organizacionais e das relações interpessoais. O importante é saber que tanto o cotidiano rotineiro como em uma atividade de maior complexidade, o adoecimento mental pode ser desenvolvido causando desestruturação na qualidade e quantidade de serviço prejudicando o rendimento produtivo. É necessário que exista bem estar físico e mental para um desempenho favorável ao profissional e a empresa.

Miranda (1998, p.5) relata:

Em resumo, de acordo com a corrente da medicina social/saúde coletiva, o estudo do processo trabalho/doença ocupacional não poderia deixar de analisar pelo menos os seus condicionantes básicos: as condições gerais de vida, as relações de trabalho e o processo de trabalho.

A prevenção de doenças relacionadas ao trabalho consiste na identificação precoce de casos por investigações e registros, na observação de possíveis mudanças emocionais das pessoas. Além disso, inclui-se a análise de determinantes do adoecimento, assim como das atividades e do estabelecimento atribuídos ao nexo causal. Isso envolve um processo de identificação do caso à compreensão do mecanismo patológico, da investigação das condições de trabalho, a produção de medidas de promoção à saúde física e mental e o próprio tratamento do agravo.

De acordo com Guimarães, Liliana A M e Grubits, Sonia(2004, p.30):

A importância real da vida ocupacional ativa para a saúde das pessoas supera, em muito, as implicações que atualmente têm para a higiene e a medicina do trabalho. Isso resulta, por um lado, do fato que as enfermidades profissionais reconhecidas ou os transtornos habitualmente relacionados com o trabalho representam só uma parte mínima no amplo aspecto de enfermidades que na realidade são influenciadas ou motivadas pela vida ocupacional ativa. Por outro lado, no passado recente, a própria estrutura e o próprio processo de trabalho se modificaram tanto que as suas repercussões sobre a saúde rompem o marco científico convencional da medicina ocupacional com uma orientação toxicológica e fisiológica do trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fragilidade psico/emocional causada ao trabalhador pelo conjunto de situações promovidas pelo mundo competitivo atual, pela velocidade de informações e conhecimentos, da tecnologia e da ascensão profissional, provoca ao trabalhador diferentes sensações psicológicas capazes de modificar todo o seu âmbito emocional e social. Cria-se uma vulnerabilidade ao indivíduo capaz de torna-lo doente e conseqüentemente perturbado ao ponto de prejudicar seu desempenho pessoal e profissional.

As pessoas se tornam predispostas a desenvolverem distúrbios comportamentais no trabalho por diferentes fatores geradores de situações que desencadeiam reflexos direto e indireto na vida profissional do indivíduo. Estes fatores podem ser de motivos pessoais, organizacionais, familiares, afetivos e sociais.

É bem verdade que o trabalho é uma consideração à virtude e ao talento de alguém, que propõe um sentimento de dignidade própria e com isso torna-se uma necessidade básica ao ser humano. Porém para viver essa necessidade é preciso a inserção dentro de um contexto trabalhista, dentro de normas institucionais e dentro da troca de relacionamento profissional com outros indivíduos que também estão buscando conquistar aquilo que lhe é indispensável. Toda essa troca de sentimento, da procura do seu bem estar e de deferir o que se espera de seu profissional dentro de uma organização, quando mal administrada pode causar sérias conseqüências ao trabalhador e por causa disso à empresa também.

É possível promover algumas medidas de prevenção ao burnout, com ações simples e de fácil implantação dentro das empresas, cabe a um bom líder:

- Tentar variar a rotina do setor para evitar a monotonia;
- Ser um facilitador de comunicação de equipe;
- Elogiar e reconhecer o bom serviço dos profissionais;
- Aperfeiçoar o desempenho do trabalhador com treinamentos.

A importância de um núcleo de medicina ocupacional muito bem interligada ao RH das empresas monitorando continuamente o clima organizacional e fazendo correções preventivas de situações de risco faz toda a diferença. Considerando que a saúde mental é um estado de boa adaptação, sensação de bem estar e prazer de viver, devemos então saber dosar o equilíbrio entre deveres, obrigações,

necessidades pessoais e profissionais na busca de alcançar o bom funcionalismo econômico/social das empresas dentro do que se possa ser saudável para ambos os lados: empregado e empregador.

A vigilância de doenças relacionadas ao trabalho consiste principalmente na identificação precoce de casos, suas investigações e registros. Além disso, inclui-se a análise de determinantes do adoecimento, assim como das atividades e do estabelecimento atribuídos aonexo causal.

A participação dos trabalhadores é fundamental em todos os processos desde a identificação do caso à compreensão do mecanismo patológico, da investigação das condições de trabalho, a produção de medidas de promoção à saúde física e mental e o próprio tratamento do agravo.

REFERÊNCIAS

MERLO, Álvaro Roberto Crespo; LAPIS, Naira Lima. A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. **Psicol. Soc.**, v.19, n.1, p.61-68. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000100009&lng=en&nrm=iso>.ISSN1807-0310. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822007000100009>. Acesso em: 10 fev. 2014

MARTINS, M. C de Almeida. Educação, Ciência e Tecnologia, **Fatores de Risco Psicossociais à Saúde Mental**. RS 29. Instituto Politécnico de Viseu, junho 2004. Disponível em <http://hdl.handle.net/10400.19/575>. Acesso em: 27 mar. 2014.

Anuário Estatístico da Previdência Social - **AEPS 2009** - Disponível em <http://www.inss.gov.br>. Acesso em 09 dez. 2013.

MENDES, René. O impacto dos efeitos da ocupação sobre a saúde de trabalhadores: I. Morbidade. Rev. Saúde Pública, São Paulo , v. 22, n. 4, ago. 1988 Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89101988000400007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 26 nov. 2013.

TAMAYO, Mauricio Robayo; TROCCOLI, Bartholomeu Tôrres. **Exaustão emocional**: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estud. psicol. (Natal)**, Natal , v. 7, n. 1, jan. 2002. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2002000100005&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 28 nov. 2013.

SOUZA, Wilma Costa; SILVA, Angela Maria Monteiro da. **A influência de fatores de personalidade e de organização do trabalho no burnout em profissionais de saúde**.Estud. psicol. (Campinas), Campinas , v. 19, n. 1, abr. 2002 . Disponível

em<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2002000100004&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 28 nov. 2013.

GUIMARÃES, Liliana A M; GRUBITS, Sonia. **Saúde Mental e Trabalho**. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

OLIVEIRA, Carlos Roberto de. **História do Trabalho**. 2. ed. São Paulo: Ática, 1

CHIAVENATO, Idalberto - **Introdução à Teoria Geral da Administração: Uma visão abrangente da moderna administração das organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 7. 2003.

MIRANDA, Carlos Roberto. **Introdução à saúde no Trabalho**. São Paulo: Atheneu, 1998.

ZARELLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo Borges; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

BISPO, Carlos Alberto Ferreira. **Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional**. Prod., São Paulo, v. 16, n. 2, Aug. 2006. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132006000200007&lng=en&nrm=iso>. disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65132006000200007>. access on 17 Mar. 2014.

FERREIRA André; DEMUTTI Carolina Medeiros; GIMENEZ Paulo Eduardo Oliveira - Achado no artigo **A Teoria das Necessidades de Maslow: A Influência do Nível Educacional Sobre a sua Percepção no Ambiente de Trabalho**. Set. 2010. disponível em <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/13semead/resultado/trabalhosPDF/703.pdf>> acesso em 17/03/2014.

CAVALCANTE Zedequias Vieira, Achado no Artigo **A IMPORTÂNCIA DA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL NO MUNDO DA TECNOLOGIA**. out. 2011 disponível em: <http://www.cesumar.br/prppge/pesquisa/epcc2011/anais/zedequias_vieira_cavalcante2.pdf> acessado em 17/03/2014.

VASCONCELLOS FILHO, Paulo de. **Afinal, o que é planejamento estratégico?**. **Rev. adm. empres.**, São Paulo, v. 18, n. 2, June 1978. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-

75901978000200002&lng=en&nrm=iso>. access on 18 Mar. 2014.
<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75901978000200002>.

TANAKA, Oswaldo Yoshimi; RIBEIRO, Edith Lauridsen. Mental health in primary care: ways to reach an integral care. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro , v. 14, n. 2, Apr. 2009 . Available from
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232009000200016&lng=en&nrm=iso>. access on 18 Mar. 2014.
<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232009000200016>.

DA SILVA, M.A.; BRAGA MARQUES, M.; DA SILVA BRUNO, C.T.. Avaliação da presença da síndrome de burnout em cuidadores de idosos. **Enferm. glob.**, Murcia, n. 16, jun. 2009 . Disponible en
<http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000200002&lng=es&nrm=iso>. accedido en 20 marzo 2014.
<http://dx.doi.org/10.4321/S1695-61412009000200002>.