
ESTRESSE OCUPACIONAL, COPING E BURNOUT

**IVONE FÉLIX DE SOUSA, HELENIDES MENDONÇA,
DANIELA SACRAMENTO ZANINI, ELIAS NAZARÉNO**

Resumo: este artigo apresenta, de forma sistematizada, alguns estudos científicos relacionados aos temas: estresse, burnout e coping. Esclarece a relação existente entre as três variáveis em questão e apresenta os possíveis reflexos destas para a organização e para o próprio trabalhador. Busca, ainda, estudar as estratégias de enfrentamento a problemas que estão relacionadas ao papel moderador no desenvolvimento do burnout. Observou-se que o estresse deve ser evitado e, quando ele já existe, deve ser tratado antes que se torne crônico, pois esta pode ser a primeira etapa para o desenvolvimento do burnout. É importante destacar que seria interessante que os gestores desenvolvessem programas que possibilitem estratégias positivas de enfrentamento a problemas, pautadas nos aspectos moderadores, a partir de estudos que propiciem o conhecimento de seus colaboradores e evitem assim, o seu adoecimento.

Palavras-chave: *estresse, burnout, coping*

A partir do final dos anos 1970, o mundo do trabalho passou por um profundo processo de reestruturação produtiva, resultado do avanço das novas tecnologias associadas à informação e de um conjunto de idéias que fica-

ram conhecidas como neoliberais, que traziam à tona a convicção de que o indivíduo, e somente ele, é o responsável por sua própria sorte (MURRAY, 1984). O modo de produção segue sendo o mesmo, pois o princípio sob o qual a mais valia é apropriada permanece idêntico. O que muda é o modelo de desenvolvimento que pode ser definido por seu paradigma tecnológico central e por seus princípios de atuação (CASTELLS, 2000).

Todo esse processo gera, de forma simultânea, uma enorme precarização e flexibilização das relações sociais de produção. Na atualidade, a precariedade é um elemento estrutural das novas formas de produção. Flexibilizar também significa repassar os riscos do Estado e das empresas para o indivíduo (BECK, 2000; NAZARENO, 2003). Essas transformações advêm de avanços da tecnologia, aumento da competitividade, individualização e falta de realização pessoal, decorrentes do processo de globalização (MASLACH; LEITER, 1999).

Estamos diante de novas formas de organização social, caracterizadas pela economia política da insegurança (BECK, 2000). Quanto mais relações laborais sejam desreguladas e flexibilizadas, mais rapidamente se transforma a sociedade laboral em uma sociedade do risco, um risco que não é calculável para o modo de vida de cada indivíduo, tão pouco para o Estado e a esfera política. A insegurança endêmica será o traço distintivo que caracterizará no futuro o modo de vida da maioria dos seres humanos, inclusive dos estratos médios da sociedade, aparentemente bem situadas (BECK, 2000). Podemos caracterizar este processo como sendo muito menos que um período pós-moderno e muito mais um período de modernidade radicalizada (GIDDENS, 1996) ou de modernidade profilática (DIAS *et al.*, 2009), no qual os indivíduos estão submetidos a um nível de responsabilidade sobre suas escolhas e, conseqüentemente, sobre suas ações, sem precedentes na história moderna.

Nessa perspectiva, o nível de tensão aumenta de forma inaudita e o ambiente profissional é colocado como espaço que não propicia a satisfação pessoal, o que gera desgastes físicos e emocionais, denominados estresse ocupacional. Este resulta de um conjunto complexo de fenômenos que agem sobre o trabalhador, ou seja, de uma reação orgânica tensional que o trabalhador experimenta, diante de agentes que surgem em desequilíbrio com o

contexto do trabalho e são percebidos como ameaçadores à sua integridade (MASLACH; JACKSON, 1981). Todos esses fatores provocam o aumento da tensão emocional e podem levar o indivíduo ao estresse crônico e, dependendo das estratégias de enfrentamento a problemas (*coping*) utilizadas por ele para enfrentar os problemas relacionados ao trabalho poderiam levar-lhe ao desenvolvimento de *burnout*.

Na perspectiva de Maslach e Jackson (1981), a síndrome de *burnout* é um fenômeno tridimensional e, assim como o estresse, atua nos planos físico, social e psicológico do sujeito, causando exaustão emocional, cinismo e ineficácia (MASLACH, JACKSON, 1981; MASLACH, LEITER, 1999; TAMAYO, TRÓCCOLI, 2002). Essa síndrome apresenta-se, hoje, como um dos grandes problemas psicossociais que afetam a qualidade de vida de profissionais de diversas áreas e, por isso, tem gerado grande interesse e preocupação na comunidade científica internacional, bem como em entidades governamentais, empresariais, educacionais e sindicais.

Este trabalho sistematiza os conhecimentos científicos sobre tais construtos e esclarece a relação existente entre o estresse, as estratégias de enfrentamento, a problemas e o *burnout*, assim como seus possíveis reflexos, nas organizações e nos indivíduos. Ademais, este estudo pretende oferecer subsídios para que gestores e trabalhadores utilizem estratégias mais eficazes de enfrentamento a problemas e, conseqüentemente, possam preservar a saúde dos trabalhadores e da própria organização.

Para a coleta de dados foi feito um estudo teórico exploratório, focando algumas pesquisas desenvolvidas sobre estresse, *coping* e *burnout*, tanto no exterior quanto no Brasil. O presente artigo foi estruturado em três tópicos teóricos: Estresse, *Burnout* e *Coping*. Dentro de todos os tópicos faz-se uma discussão dos achados e, por fim, apresentada-se uma conclusão acerca dos estudos aqui desenvolvidos.

ESTRESSE

Na literatura, o conceito de estresse foi desenvolvido no século XVII, por Robert Hooke, no campo da física. O autor designa este termo ao se referir a uma pesada carga que afeta uma deter-

minada estrutura física (LAZARUS, 1993). No entanto, teoricamente, a primeira definição do termo na área da saúde foi feita pelo médico canadense Hans Selye, em 1926 (LIPP; MALAGRIS, 1995), segundo o qual, o estresse está relacionado à resposta orgânica representada por um conjunto de defesas sanguíneas contra qualquer tipo de estímulo nocivo (estressor), inclusive ao estímulo psicológico proveniente do ambiente em que o sujeito está inserido.

Em 1959, Selye (*apud* LIPP; GUEVARA, 1994) definiu o estresse, num sentido biológico, como um elemento inerente a toda doença que é produzida por modificações na composição química e estrutural do corpo e que pode ser observada (indiretamente) e mensurada. Para este autor, o estresse é observado a partir da Síndrome Geral da Adaptação (SGA). Trata-se de uma resposta não específica a uma lesão que envolve o sistema nervoso autônomo e que se desenvolve em três fases: alarme ou alerta, resistência e exaustão (FILGUEIRAS; HIPPERT, 2003).

A característica da fase do alarme é a manifestação aguda, com liberação de adrenalina e corticóides, quando o organismo apresenta reação de fuga ou luta em situação de perigo, em busca do restabelecimento da homeostase. Na fase da resistência, o indivíduo usa todas as suas forças orgânicas para manter sua resposta, chegando ao desgaste que leva à terceira fase - da exaustão -, que ocorre quando o organismo não consegue mais reagir à situação estressante e pode chegar à morte (FILGUEIRAS; HIPPERT, 2003). Para Selye (*apud* LIPP; GUEVARA, 1994), o estresse está presente em todas essas fases, embora sua manifestação se apresente de forma diferenciada nas áreas somáticas e cognitivas.

Os estudos sobre o estresse biológico evoluíram e ampliaram para outras áreas do conhecimento, de forma que hoje encontramos pesquisas sobre o estresse, não só na área da saúde, mas também nas áreas psicológicas, sociais, biopsicossociológicas, ambientais, profissionais. Em uma definição do estresse psicológico (equivalente ao de estressor proposto por Selye), Lazarus e Folkman (1984) definiram o estresse como uma relação entre as pessoas e o ambiente, avaliada pelo sujeito como prejudicial ao seu bem-estar. Para esses autores, essa relação sofre interferências de dois processos: cognição e enfrentamento ao estímulo estressor.

A literatura sobre o estresse demonstra não haver consenso a respeito dessa definição. Alguns estudiosos o definem como um referente que busca descrever e definir uma situação de muita tensão (LIPP; GUEVARA, 1994) – estresse como estímulo. Outros entendem o estresse como uma representação de uma adaptação inadequada à mudança imposta pela situação externa, em uma tentativa frustrada de lidar com os problemas (BALLONE, 2002) – estresse como problema. Porém, todos concordam que o estresse caracteriza-se como resposta do organismo a determinados estímulos estressores e que se constitui um mecanismo de defesa para a sobrevivência humana.

Não se pode, portanto, compreender o estresse somente sob a perspectiva de algo negativo para a saúde dos indivíduos. Em realidade, alguns estudos propuseram uma diferenciação dos distintos tipos de estresse segundo sua implicação para a saúde. Assim, estresse pode ser considerado como *eutress*, quando produz uma resposta produtiva do organismo a um estímulo, aumentando e melhorando o desempenho do sujeito. Esse tipo de estresse é necessário à sobrevivência.

Os efeitos do estresse podem apresentar-se de forma positiva ou negativa no desempenho do indivíduo. Nesse último caso, ocorre aumento excessivo de desgaste de energia e ameaça da capacidade de uma pessoa se desenvolver em seu ambiente, o que pode gerar danos ao organismo. Essa última forma é chamada de *distress*. Estas duas formas de estresse variam de pessoa para pessoa e, inclusive, no mesmo sujeito, dependendo da situação em que ele ocorre (SAVOIA, 1988).

Segundo Balone (2002), o estresse pode se apresentar de forma aguda ou crônica e variar entre uma simples sensação de desconforto a uma total prostração do corpo e da mente. Quanto à natureza dos estressores, pode ser caracterizado como monotonia e sobrecarga. A primeira advém do baixo nível de estimulação que o sujeito vivencia e que, conseqüentemente, não estimula a capacidade de respostas do indivíduo. A segunda decorre de uma estimulação superior à capacidade adaptativa do indivíduo. Assim, quando o nível do estresse varia em relação ao nível considerado adequado ou positivo o indivíduo pode diminuir o seu rendimento geral e, de forma específica, também seu rendimento no trabalho.

Atualmente, as pesquisas apresentam alta valorização nas diferenças individuais e nas variáveis cognitivas e motivacionais, que podem provocar alto grau de estresse. É importante considerar não só a imensa quantidade de fatores potencializadores do estresse, mas também os aspectos individuais, a maneira como cada um reage às pressões cotidianas, bem como os aspectos culturais e sociais aos quais os sujeitos estão submetidos.

Margis, Picon, Cosner e Silveira (2003) afirmam que os aspectos que envolvem a resposta ao estressor são de natureza cognitiva, comportamental e fisiológica. A eficácia desses três níveis garante ao sujeito o processamento das informações estressoras de forma mais rápida, o que lhe possibilita obter uma conduta adequada diante dessa demanda e facilita ao organismo uma ação mais positiva.

A garantia de melhor adaptação de um indivíduo diante de um fato que pode provocar o estresse é obtida a partir de um intercâmbio entre a condição psicológica e o organismo. Há uma “combinação de fatores, tais como: traços de personalidade, presença ou não de transtornos mentais, disponibilidade de suporte social e estratégias de adaptação diante de uma situação estressante” (MOREIRA *et al.*, 2005, p. 120). Assim, a condição que mais produz essa interação entre o corpo e a mente é representada a partir de sintomas fisiológicos – taquicardia, sudorese excessiva e outros – e emocionais – apatia, depressão, desânimo entre outros (LIPP; GUEVARA, 1994).

Além dos sintomas já citados, a vivência de estresse ou de eventos estressantes pode contribuir para a etiologia de outras doenças psicológicas, interferindo, assim, na qualidade de vida do indivíduo (LIPP; GUEVARA, 1994).

Os estressores também podem estar relacionados com o local de trabalho, o que fez do estresse um importante indicador do nível de tensão vivenciado individualmente nas organizações, servindo de medida para a Qualidade de Vida dos trabalhadores. Este estresse é conhecido como “estresse organizacional”, que resulta de um desequilíbrio existente entre as exigências do trabalho que são percebidas pelo trabalhador e dos recursos disponíveis que ele tem para fazer cumprir essas exigências. Suas conseqüências apresentam-se nos planos físico, social e psicológico (MENDONÇA, *et al.*, 2005).

Estresse Ocupacional

Perkins (1995) define o estresse ocupacional como produto da relação entre o indivíduo e o ambiente laboral, em que as exigências desse ambiente ultrapassam as habilidades de enfrentamento do trabalhador, acarretando desgaste excessivo do organismo e interferindo em sua produtividade. Portanto, o ambiente é definido como ameaçador para o trabalhador e o impede de realizar-se profissional e pessoalmente.

Pode-se dizer que as causas do estresse ocupacional apresentam-se de forma variada e possuem um efeito cumulativo. Stoner e Freeman (1999) enfatizam a sobrecarga de papéis (qualitativa ou quantitativa) como uma das principais causas de estressores. Diz-se qualitativa quando a pessoa não possui as habilidades necessárias para desempenhar tal função, e quantitativas quando se tem mais trabalho do que se pode realizar. Lida (2001) observa como causas do estresse as condições físicas desfavoráveis, assim como os ruídos exagerados, o excesso de calor, a ventilação deficiente, os gases tóxicos e o uso de cores irritantes ou inadequadas.

Segundo Ballone (2002), o estresse no trabalho pode ser provocado por fatores como sobrecarga, falta de estímulo, ruídos, alterações do sono, falta de perspectivas, mudanças constantes determinadas pela empresa. Essas mudanças ocorrem devido às novas tecnologias, às exigências do mercado e a problemas ergonômicos – desencadeados por atividades que exigem posições antifisiológicas, repetitividade danosa ou permanência longa em atividades fisicamente desgastantes.

Os sintomas do estresse ocupacional são apresentados de diferentes maneiras pelos estudiosos do assunto. Segundo Ballone (2002), podem dividir-se em físico e mental. O primeiro refere-se a dores de cabeça, palpitações, entre outros. O segundo relaciona-se às dificuldades de concentração, agressividade, irritação, passividade, medo, depressão, entre outros.

Robbins (2002) divide os sintomas do estresse ocupacional em três categorias: fisiológica, comportamental e psicológica. A fisiológica está relacionada com as mudanças no metabolismo. A comportamental observa-se nas mudanças relacionadas à produtividade, absentismo, aumento do *turnover*, do tabagismo e do con-

sumo de álcool, assim como da fala rápida. Os sintomas da psicológica são observados na insatisfação no trabalho, na tensão, na ansiedade, na instabilidade, no tédio e na protelação das atividades.

Diante da complexidade que envolve o fenômeno estresse ocupacional é dado à quantidade de antecedentes, sintomas e conseqüências para a vida das pessoas, nota-se, portanto, o poder heurístico dessa variável para a compreensão do processo de saúde-doença. Sendo assim, o estresse organizacional passa a ser considerado um dos maiores vilões, quando apresentado de forma crônica, pois pode evoluir para a síndrome de *burnout* que, na atualidade, vem preocupando muitos empresários e dirigentes de instituições.

BURNOUT

Christina Maslach, professora universitária de Psicologia na Califórnia, USA, é considerada uma das líderes da pesquisa sobre a síndrome de *burnout* no mundo. Ela explica sua definição: “*burnout* é o índice do deslocamento entre o que as pessoas são e o que elas têm que fazer. Isto representa uma erosão em valores, dignidade, espírito, e força de vontade. Uma erosão da alma humana” (MASLACH; LEITER, 1999, p. 17).

O *burnout* é, portanto, o resultado de um prolongado processo de tentativas de lidar com determinadas condições de estresse, sem sucesso. Assim, não se trata de um evento, mas de um processo que se difere do estresse no fator despersonalização¹, características como esgotamento emocional e escassa realização pessoal. O *burnout* é considerado um quadro clínico psicológico extremo relacionado ao estresse ocupacional (CARLOTTO, 2001).

A síndrome de *burnout*, diferentemente das reações agudas do estresse que se desenvolvem em resposta a incidentes críticos específicos, é uma reação a fontes de estresses ocupacionais contínuos que se acumulam. Quando se fala em *burnout*, a ênfase recai no processo de desgaste psicológico e nas conseqüências psicológicas e sociais da exposição crônica, e não apenas nas reações físicas (MASLACH, 2006).

Segundo França (1987), Gil-Monte e Peiró (1997) e Benevides-Pereira (2002), os sintomas do *burnout* podem ser divididos em quatro categorias: sintomas físicos, psíquicos, emoci-

onais e comportamentais. Entre os físicos: sensação de fadiga, distúrbios do sono, dores no corpo, perturbações gastrointestinais, baixa resistência imunológica, entre outros; Psíquicos: falta de concentração e atenção, diminuição (da memória, da capacidade de tomar decisões), idéias (fixas, fantasiosas ou delírios de perseguição), obsessão por determinados problemas, sentimento (de alienação e impotência), habilidade emocional e impaciência; Emocionais: perda (de entusiasmo e de alegria), desânimo, ansiedade, depressão, irritação, pessimismo e baixa auto-estima. Comportamentais: perda do interesse (para o trabalho e/ou lazer), perda de iniciativa, isolamento entre outros.

O *burnout* pode se desenvolver em distintos ambientes. Não deve, entretanto, ser considerado privilégio desta ou daquela realidade social, de uma determinada cultura ou país. Essa síndrome deixa o profissional sem ânimo e apático. O trabalho deixa de ser empolgante e perde o sentido.

Apesar das conseqüências na vida pessoal do indivíduo, o *burnout* não é considerado como um problema pessoal, mas do ambiente social em que o trabalhador está inserido (MASLACH, 2006). Em outras palavras, o *burnout* é como um desgaste psicológico que advém de processos que inserem as relações inter e intrapessoais em ambiente hostil de trabalho, ao qual o empregado está vinculado (MASLACH, 2006).

De acordo com a literatura pesquisada, o *burnout* se apresenta como uma variável que atua em três dimensões: exaustão emocional, despersonalização ou cinismo e falta de envolvimento pessoal no trabalho, ou ineficácia (MASLACH, JACKSON, 1981; CODÓ, VASQUES-MENEZES, 2000; MASLACH, 2006).

A Exaustão Emocional (EE) é a situação em que os trabalhadores sentem que não podem dar mais de si mesmos em nível afetivo. Percebem esgotada a sua energia e os seus recursos emocionais, em razão do contato diário com os problemas. O Cinismo (DP) refere-se ao desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas e de cinismo para com pessoas destinatárias do trabalho (usuários/clientes) – endurecimento afetivo, coisificação da relação. Ineficácia é a tendência de uma evolução negativa no labor, afetando a habilidade para realização do trabalho e o atendimento ou contato com as pessoas usuárias do trabalho, bem como com a organização (SOUSA, 2006).

Segundo Maslach (2006), a exaustão emocional está relacionada aos aspectos individuais. Assim, o estresse individual configura-se como componente básico na compreensão do *burnout*. Essa dimensão refere-se às sensações de que os problemas que causam o estresse extrapolam suas capacidades e estão exaurindo os recursos emocionais e físicos do trabalhador. Os principais antecedentes dessa dimensão são a sobrecarga de trabalho e o conflito intrapessoal existente (MASLACH, 2006; SOUSA, 2006).

A dimensão do cinismo representa um componente que se refere ao contexto interpessoal do *burnout*. Refere-se à reação negativa, indiferente ou excessivamente distanciada que o trabalhador estabelece com os diversos aspectos do trabalho. Em síntese, essa dimensão do *burnout* abrange atitudes em que as pessoas deixam de dar o melhor de si e passam a fazer o estritamente necessário para a sua sobrevivência no trabalho (MASLACH, 2006; SOUSA, 2006).

Por outro lado, algumas variáveis pessoais e ambientais parecem estar relacionadas com o burnout podendo moderar sua ação na saúde. Entre elas podemos citar o sentimento de auto-eficácia que, quanto mais elevado menor o relato de burnout, e a ausência de recursos no trabalho, de apoio social e de oportunidades para o desenvolvimento profissional que podem incrementar o auto-relato de burnout (MASLACH, 2006; SOUSA, 2006). Contudo, é importante destacar que o desenvolvimento do *burnout* depende das estratégias que o indivíduo utiliza para enfrentar os eventos estressantes do trabalho (*coping*).

Além dos aspectos relacionados anteriormente, tais como, a existência de apoio social, o sentimento de auto-eficácia e etc, é crucial que o indivíduo use estratégias de coping eficazes para enfrentar os problemas laborais. Pode-se dizer que o burnout surge quando, na existência de estressores organizacionais importantes, os indivíduos não conseguem fazer frente a eles de forma efetiva e adoecem. Esse adoecimento, contudo, não é um adoecimento em geral, mas um adoecimento vinculado às atividades realizadas no trabalho e tem como característica básica a exaustão emocional ou o sentimento de não poder dar mais de si, o cinismo ou a despersonalização, ou seja, o sentimento de estranheza consigo mesmo (não se reconhecer em suas ações) e por fim, o sentimento de ineficácia, de que tudo o que faz não é suficiente e está mal feito.

COPING

Coping: conceito, modelos e suas classificações

Uma das teorias que sugerem modelos para se enfrentar as patologias do estresse e do *burnout*, é a de *coping*, entendida como representação individual da forma como as pessoas comumente reagem ao estresse. *Coping* é definido como um conjunto de estratégias cognitivas e/ou comportamentais utilizadas pelo indivíduo para enfrentar demandas internas ou externas apreciadas como excedendo seus recursos (ANTONIAZZI, DELL'AGLIO; COMPAS, 1987; FOLKMAN, MOSKOWITZ, 2004; ZANINI, FORNS, KIRCHNER, 2005).

Lazarus (*apud* ZANINI, 2003) propõe que o processo de *coping* é consequência da avaliação que o sujeito faz do problema. De acordo com Zanini (2003), essa avaliação é feita em dois níveis, o primário e o secundário. No primário o problema a enfrentar está relacionado com os valores, os compromissos e as crenças do indivíduo sobre si e sobre o mundo; no secundário, está relacionado ao processo cognitivo, levando a pessoa a refletir sobre o que há de estressante entre ela e seu ambiente.

O Papel Moderacional do *Coping*

Para Lazarus e Folkman (1984) emoção e *coping* ocorrem numa relação dinâmica e mutuamente recíproca. O fluxo comportamental começa com a transação avaliada como significativa para manutenção do bem-estar da pessoa. Assim, essa pessoa avalia a situação como danosa, benéfica, ameaçadora ou desafiadora. Essa avaliação influencia *coping*, que, por sua vez, muda as relações pessoa-ambiente e, por conseguinte, a resposta emocional. Visto dessa forma, *coping* é um mediador de resposta emocional.

Variáveis mediadoras são freqüentemente confundidas com variáveis moderadoras. As variáveis moderadoras relacionam-se com as condições antecedentes que interagem com outras condições na produção de conseqüências. Um exemplo é a hierarquia da meta que a pessoa traz para a situação estressante que está vivenciando. Essa hierarquia interage com variáveis relevantes

do ambiente para produzir uma reação emocional. As variáveis mediadoras estão relacionadas com diferenças individuais de resistência ao estresse. Uma variável moderadora é gerada num encontro inesperado e muda a relação original entre a variável resultante e a antecedente. *Coping*, por exemplo, aparece durante um encontro inesperado e transforma a emoção original de alguma forma. A diferença entre variáveis moderadoras e mediadoras é conceitual e metodológica e é freqüentemente mal entendida (FRASE; STONE; ZEDECK *apud* LAZARUS; FOLKMAN, 1984).

Baron e Kenny (1986) postulam que variável mediadora é aquela por meio da qual a VI afeta a VD. Por outro lado, a variável moderadora muda o sentido ou a intensidade da força da VI sobre a VD. Assim, entre estresse, coping e burnout existiria uma relação moderadora. Ou seja, o indivíduo sob estresse pode ou não desenvolver burnout dependendo das estratégias de enfrentamento aos problemas (coping) que o trabalhador utiliza.

Os estudos empíricos sobre a temática em tela demonstram o grande poder heurístico do *coping* como preditor da saúde. Nesse sentido, as estratégias de enfrentamento a problemas utilizadas pelos indivíduos são determinantes na transição do estresse ao desenvolvimento da síndrome de *burnout*, influenciando sobremaneira a sua qualidade de vida. Podemos dizer, então, que não é a simples vivência de problemas no contexto de trabalho que leva o indivíduo a adoecer ou apresentar características de burnout, mas sim como este indivíduo enfrenta essas situações problemas no contexto de trabalho. Cabe ressaltar também que outros aspectos (ou variáveis) podem interferir na maneira como este indivíduo enfrenta seus problemas como a personalidade e os recursos de coping que dispõem. Neste sentido, esses aspectos também podem vir a constituir-se em variáveis moderadoras da vivência de estresse e manifestação do burnout.

Alguns fatores de personalidade têm se constituído como moderadores do estresse e do *burnout*, assim como, a auto-estima e a auto-eficácia, fatores estes que influenciam na forma de enfrentamento ao problema, mudando a direção na relação saúde-estresse/burnout de acordo como se apresenta a auto-estima e a auto-eficácia. O enfrentamento, portanto, é um elemento fundamental na relação entre os estressores e a reação do trabalhador.

Tamayo *et al.* (2004) citam duas abordagens psicológicas de enfrentamento: a disposicional e a situacional. A primeira é aquela que considera que existem estilos de enfrentamento ou disposições que permitem ao trabalhador lidar de forma diferente com os estressores no trabalho (diferenças individuais). Na abordagem situacional, o enfrentamento é um processo específico do estresse psicológico e consiste em esforços cognitivos e comportamentais despendidos em direção ao gerenciamento das exigências específicas internas e/ou externas e que são percebidas pelo trabalhador, como maiores do que seus recursos pessoais.

Karaser (*apud* FERREIRA; ASMAR, 2004), apresenta um modelo de controle do trabalho. De acordo com ele, os efeitos negativos das exigências ou demandas excessivas do trabalho sobre a saúde (pressão do tempo, sobrecarga de trabalho, dentre outros), estão associados ao poder de decisão do indivíduo, ou seja, ao grau de controle sobre o trabalho. Quando as exigências do trabalho excedem o controle do mesmo, isto é, as demandas são altas e o controle baixo, há grandes chances da saúde do indivíduo ser afetada. As altas demandas, por si só, não prejudicariam tanto a saúde, mas sim a alta demanda com baixo poder de decisão.

Outros estudos demonstram que indivíduos com maior predisposição à hostilidade e à ansiedade, se mostram em sua forma de enfrentamento, mais vulneráveis a apresentarem problemas de saúde, principalmente em situações consideradas desfavoráveis, como por exemplo, momentos de grandes demandas das situações de trabalho em que eles extrapolam as competências e os recursos disponíveis à execução. Por outro lado, pessoas com maiores tendências a adotarem estratégias focadas na solução dos problemas em oposição às estratégias focadas na emoção, no combate ao estresse, apresentam maiores índices de saúde física e mental.

De acordo com Eisenberger, Hutington, Hutchison e Sowa (1986 *apud* FERREIRA; ASMARR, 2004), quando o suporte organizacional é percebido pelos empregados de forma positiva, eles se sentem valorizados e demonstram satisfação em saber que a organização está comprometida e preocupada com o bem-estar, assim, eles ficam motivados, comprometidos e apresentam melhores desempenhos. Isso demonstra que o suporte social como recurso de *coping* pode facilitar as formas de enfrentamento a problemas, levando ao desenvolvimento do sentimento de auto-eficácia por parte do trabalhador.

CONCLUSÃO

Diante do quadro de profundas e complexas transformações que estão ocorrendo na sociedade contemporânea, os indivíduos encontram-se envolvidos em um processo em que devem assumir um nível crescente de responsabilidades e de riscos sem poder prever os resultados (SENNET, 2006). O nível de competitividade e a pressão constante vividas nas organizações de trabalho, com manifestações do que Sennet (2006) denominou “déficit de lealdade” e familiares, com o crescente processo de individualização, expõe a maioria dos indivíduos a situações de tensão quase que permanentes. Quando esse estresse é relacionado com o seu trabalho, e se apresenta de forma crônica, pode levar à síndrome de *burnout*. Porém, o desenvolvimento do estresse e o do *burnout* dependem de variáveis que moderam as reações dos indivíduos. A estratégia de *coping* é uma variável importante para a análise da diáde saúde-doença e das relações entre estresse e *burnout*.

Com base na teoria de *coping*, o desenvolvimento do *burnout* pode ser estudado a partir das variáveis moderacionais (MOOS, 1993) que atuam nas estratégias de enfrentamento ao problema de forma desadaptativa. Apesar disso, poucos estudos fazem análises tão complexas acerca desse fenômeno.

Ainda que o *burnout* seja estudado a partir de várias abordagens, de modo geral observa-se que os diferentes autores tratam-no como uma variável importante para a qualidade de vida do trabalhador. Ademais, os estudos demonstram que os profissionais que trabalham diretamente com outras pessoas, estão mais suscetíveis ao desenvolvimento dessa síndrome.

A síndrome de *burnout* afeta de forma substancial a saúde do trabalhador e está diretamente relacionada com o desempenho no trabalho, com a qualidade de vida e com o bem-estar psicológico e traz nocivas conseqüências para o trabalhador, tanto nas relações interpessoais quanto profissionais. Isso pode ser traduzido em prejuízos pessoais (psicológicos, comportamentais, físicos e emocionais), sociais (divórcios, isolamentos) e organizacionais (rotatividade, absenteísmo, acidente no trabalho, baixa produtividade).

Diante do exposto, constata-se que vivemos num momento de mudanças de paradigmas e métodos. O *burnout* é conseqüên-

cia desse novo tempo. Assim, foram identificadas como preditoras do *burnout* variáveis relacionadas a diferentes domínios da vida, a saber: organizacional, interpessoal, intrapessoal e macroinstitucional.

A guisa de conclusão, observou-se que o estresse pode ser a primeira etapa para o desenvolvimento do *burnout*. Por isso, ele deve ser evitado e, quando já existe, deve ser tratado antes que se torne crônico.

Com base nisso, seria interessante que os gestores desenvolvessem programas que favoreçam o desenvolvimento de estratégias de enfrentamento adaptativas a problemas, evitando o adoecimento.

Observou-se, também, que os cientistas vêm produzindo avanços consideráveis na área da saúde ocupacional, porém nota-se carência de trabalhos que apresentem maior consistência de modelos preditivos que analisem a influência mediacional e moderacional na relação entre estresse e *burnout*. Necessário se faz, portanto, investir em estudos voltados para análises que contemplem a complexidade que assola esse fenômeno.

Nota

¹ Despersonalização: perda da capacidade de reconhecer o outro como pessoa.

Referências

ANTONIAZZI, A. S. et al. O conceito de *coping*: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia*, v. 2, n. 2, p. 273-294, 1998.

BALLONE, G. J. *PsiquWeb Psiquiatria Geral*. Disponível em: <<http://www.psiqweb.med.br/cursos/stress.html>>, Acesso em: 22 dez. 2002.

BARON, R. M.; KENNY, D. A. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, v. 51, n. 6, p. 1173-1182, 1986.

BECK, U. *Un Nuevo mundo feliz: la precariedad del trabajo en la era de a globalización*. Barcelona: Paidós, 2000.

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

CARLOTTO, M. S. *Síndrome de Burnout*: um tipo de estresse ocupacional. Canoas: ULBRA, 2001. (Caderno Universitário).

CASTELLS, M. La sociedad red: la era de la información: economía, sociedad y cultura. Madrid: Alianza Editorial, 2000.

CODO, W.; VASQUES-MENEZES, I. *Burnout*: sofrimento psíquico dos trabalhadores em educação. São Paulo: Kingraf, 2000. Caderno de Saúde do Trabalhador.

COMPAS, B. E. Coping With Stress During Childhood and Adolescence. *Psychological Bulletin*, v. 101, n. 3, p. 393-403, 1987.

DIAS, L. S., et al. Vestibular e adolescência: perspectivas Teóricas e Implicações Sociopsicológicas. *Fragmentos de Cultura*, Goiânia, v. 18, p. 18-31, 2009.

FERREIRA, M. C.; ASMAR, E. M. L. Cultura, satisfação e saúde nas organizações. In: TAMAYO, A. et al. *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 102-126.

FILGUEIRAS, J. C.; HIPPERT, M. I. Estresse: possibilidades e limites. In: JACQUES, M. G.; CODO, W. (Orgs.). *Saúde mental e trabalho*. Petrópolis: Vozes, 2003.

FOLKMAN, S.; MOSKOWITZ, J. T. Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, v. 55, p. 745-774, 2004.

FRANÇA, H. H. A síndrome de Burnout. *Revista Brasileira de Medicina*, v. 44, p. 197-199, 1987.

GIL-MONTE, P.; PIREÓ, J. M. *Desgaste psíquico em el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madri: Sintesis Psicología, 1997.

GIDDENS, A. *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza, 1996.

LAZARUS, R. S. From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks. *Annual Review of psychology*, v. 44, p. 1-21, 1993.

LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer, 1984.

LIDA, I. *Ergonomia*: projeto e produção. 7. ed. São Paulo: Edgar Blucherm, 2001.

LIPP, M. E. N.; GUEVARA, A. J. Validação empírica do Inventário de Sintomas de Stress (ISS). *Estudos de Psicologia*, v. 11, n. 3, p. 43-49, 1994.

LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. N. O manejo do stress Em: Range, B. (Org.). *Psicoterapia Comportamental e Cognitiva*: pesquisa prática, aplicações e problemas. Campinas: Fundo Editorial Psy, 1995.

MARGIS, R. et al. Relação entre estressores, estresse e ansiedade. *Revista de Psiquiatria*, 25, p. 65-74, 2003. Supl. 1

CONGRESSO DE STRESS DA ISMA-BR E VIII FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO. *Anais...* Porto Alegre: 2006. CD-ROM.

MASLACH, C.; JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, v. 2, p. 99-113, 1981.

MASLACH, C.; LEITER, P. M. *Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa*. Campinas: Papyrus, 1999.

MENDONÇA, H. et al. O impacto da cultura organizacional sobre o estresse no trabalho. In: XXX CONGRESSO INTERAMERICANO DE PSICOLOGIA. *Anais...*, Buenos Aires, 2005.

MOREIRA, S. N. T. et al. Estresse e função reprodutiva feminina. *Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil*, v. 5, n. 1, p. 119-125, 2005.

MOOS, R.H. *Coping response inventory: youth form – professional manual*. Odessa: PAR Psychological Assessment Resources, 1993.

MURRAY, C. *Loosing ground: American Social Policy, 1950-1980*. New York: Basic Books, 1984.

NAZARENO, E. Precarización, flexibilización y desigualdades sociales en los procesos de integración In: INTEGRACIÓN regional: los límites del debate económico. 20 ed. México: Ediciones Böll, 2005. v. 20, p. 229-258.

Perkins, V. *Stress: o ponto de ruptura*. São Paulo: Jovens Médicos, 1995.

Robbins, S. P. *Comportamento organizacional*. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

SAVOIA, M. G. Stress: conceito e profilaxia. In: II SIMPÓSIO DE PSICOLOGIA. São Caetano do Sul, *Resumos Revista Brasileira de Pesquisa em Psicologia*, 1, 1988.

SELYE, H. *Stress in Health and Disease*. Butterworth's Reading Mass, 1876.

SENNET, R. *A cultura do novo capitalismo*. São Paulo: Record, 2006.

SOUSA, I. F. *Burnout em professores universitários: análise de um modelo mediacional*. Dissertação (Mestrado) – Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2006.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, R. E. *Administração*. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. Burnout no trabalho. In: MENDES, A. M.; BORGES, L. O.; FERREIRA, M. C. (Orgs.). *Trabalho em transição, saúde em risco*. Brasília: Ed. da UnB, 2002.

TAMAYO, A. et al. *Cultura e saúde nas organizações*. Porto Alegre: Artmed, 2004.

ZANINI, D. S. *Coping: influencia de la personalidad y repercusiones en la salud mental de los adolescentes*. Tese (Doutorado do Departamento de

Abstract: this article presents of systemize form some scientific studies related to the subjects: stress, burnout and coping. It explains the existing relation between the three variables in question and presents possible consequences for the organization and the worker. It also try to study the moderated role of coping strategies in the development of burnout. It has been observed that stress must be prevented and when it already exists, must be treated before to turn chronic, therefore this can be the first stage for the development of burnout. It is important to detach that it would be interesting that the managers developed programs that made possible positive strategies of the problems confrontation, ruled in the moderators aspects, from studies that propitiates of its collaborators the knowledge and prevents so, the to make ill of these.

Key words: stress, burnout, coping

IVONE FÉLIX DE SOUSA

Mestre em Psicologia pela PUC Goiás. Professora na PUC Goiás. *E-mail:* ivonefelix@yahoo.com.br

HELENIDES MENDONÇA

Doutora em Psicologia pela Universidade de Brasília. Professora na PUC Goiás, Pró-Reitora de Graduação na PUC Goiás. *E-mail:* helenides@uol.com.br

DANIELA SACRAMENTO ZANINI

Doutora em Psicologia pela PUC Goiás. *E-mail:* dazanini@yahoo.com

ELIAS NAZARENO

Doutor em Sociologia pela Universidade de Barcelona. Professor no Mestrado em Desenvolvimento Regional das Faculdades Alves Faria, Goiânia. *E-mail:* eliasna@hotmail.com